

LAPORAN SURVE KEPUASAN MASYARAKAT 2023

Disusun Oleh :
**BLU Kantor UPBU Kelas I
Utama Juwata**



LAPORAN

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

JANUARI 2023

UPBU KELAS I UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM JUWATA TARAKAN

BAMBANG HARTATO

197712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diastafkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.depoh.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Pernyataan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terseleenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

LTPBU Kelas I Utama Jawa

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

1. KUALITAS PELAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana/prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakasi

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/keaturan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini, Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengalihan
☐ Penghilangan Praktik Pangli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloon
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisa data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://akm.depukh.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembinaan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyatakan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)
 e = Persen kelonggaran ketidaktekelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	350	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0.07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Perimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Jowata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Jowata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3,77	224	3,77	3,78	3,78	3,76	3,78	3,78	3,77	3,75
Nilai Agregat		3,77	224	3,77	3,78	3,78	3,76	3,78	3,78	3,77	3,75

Pada pelaksanaan survei periode Januari 2023, UPBU Kelas I Utama Jowata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,77 dalam skala 4 atau 16,31 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jowata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Jowata pada periode Januari 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Persyaratan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Respon memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori *Sangat Baik*.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Jowata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Jowata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Cala
1	Januari	3,83	224	3,84	3,82	3,83	3,83	3,82
Nilai Agregat		3,83	224	3,84	3,82	3,83	3,83	3,82

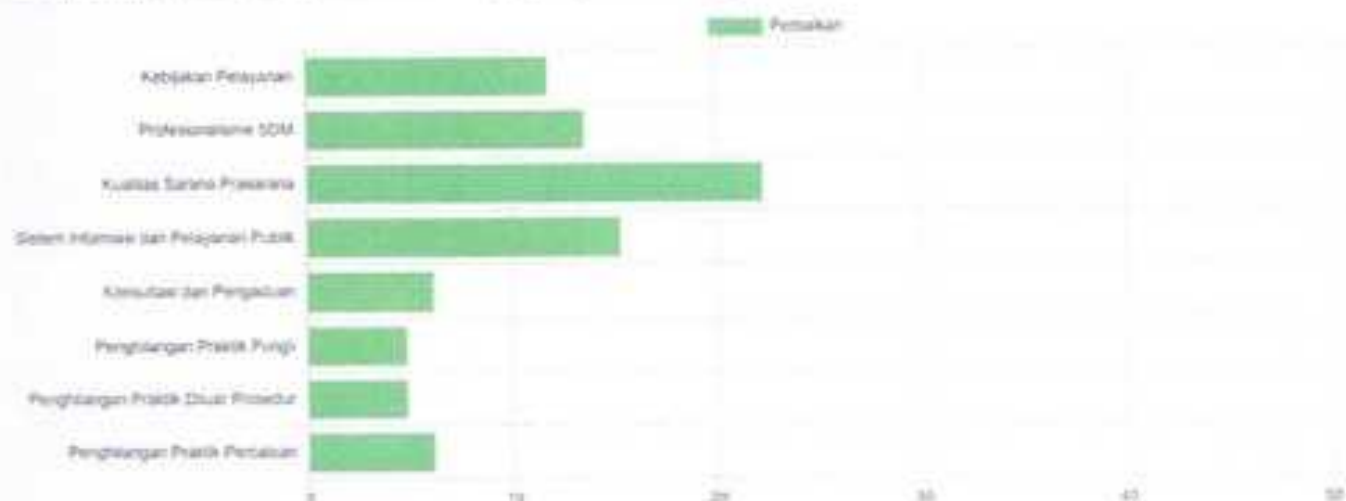
Pada pelaksanaan survei periode Januari 2023, UPBU Kelas I Utama Jowata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,83 dalam skala 4 atau 16,74 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jowata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Jowata pada periode Januari 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Kecurangan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Pungli memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Cala memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Jowata tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Jowata telah memenuhi syarat nilai minimal pengasutan WBB.

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu direvisi;
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan; 2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan; 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terperuhnya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percalaan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 04:40			Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
2	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 05:00			Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
3	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 05:06			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
4	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 05:12			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
5	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 10:12			mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
6	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 10:17			Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
7	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 10:22			SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
8	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 10:23			Swasta mining	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
9	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 10:50			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
10	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 09:42			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
11	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 09:45			Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
12	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 09:50			PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
13	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 09:51			Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
14	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 12:24			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
15	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 12:26			Asisten divisi	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
16	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 12:33			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
17	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 12:35			Buruh tambang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Senin, 09 Januari 2023 Jam 09:43			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Senin, 09 Januari 2023 Jam 09:48			Pedagang2	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Senin, 09 Januari 2023 Jam 10:09			Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
21	Senin, 09 Januari 2023 Jam 10:14			Dinas lingkungan hidup	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
22	Senin, 09 Januari 2023 Jam 10:18			Petani	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
23	Senin, 09 Januari 2023 Jam 10:21			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
24	Senin, 09 Januari 2023 Jam 10:23			swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
25	Senin, 09 Januari 2023 Jam 12:29			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
26	Senin, 09 Januari 2023 Jam 12:29			Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
27	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 12:35			Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
28	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 12:40			BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
29	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 12:46			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
30	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 12:56			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
31	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 13:05			Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
32	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 13:10			IRT	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
33	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 04:36			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
34	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 04:38			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
35	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 12:40			siwa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
36	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 12:43			Karyawan swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
37	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 09:51			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
38	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 10:05			Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
39	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 10:06			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
40	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 12:16			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
41	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 12:17			Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
42	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 12:22			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
43	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 12:22			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
44	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 09:51			Pos	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
45	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 09:53			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
46	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 12:48			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
47	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 12:50			Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
48	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 12:50			Freelance	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
49	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 12:50			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
50	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 09:46			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
51	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 09:47			Petani	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
52	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 09:53			IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
53	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 09:55			Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
54	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 09:57			Pemerintah	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
55	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 12:20			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
56	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 12:21			Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
57	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 12:24			Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
58	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 12:25			Pegawai swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
59	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 12:42			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
60	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 12:52			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
61	Senin, 16 Januari 2023 Jam 12:12			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
62	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 04:29			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
63	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 04:32			PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
64	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 04:33			Ibu RT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
65	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 04:37			PNS Pemprov Kaltara	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
66	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 04:38			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
67	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 04:40			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
68	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 04:52			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
69	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 09:58			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
70	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 10:05			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
71	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 10:10			Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
72	Kamis, 19 Januari 2023 Jam 12:33			Tani	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
73	Kamis, 19 Januari 2023 Jam 12:38			Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
74	Kamis, 19 Januari 2023 Jam 12:43			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
75	Jumat, 20 Januari 2023 Jam 10:01			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
76	Jumat, 20 Januari 2023 Jam 12:40			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
77	Jumat, 20 Januari 2023 Jam 12:42			Rmh tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
78	Jumat, 20 Januari 2023 Jam 12:47			Perawat	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
79	Jumat, 20 Januari 2023 Jam 12:55			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
80	Sabtu, 21 Januari 2023 Jam 10:04			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
81	Sabtu, 21 Januari 2023 Jam 10:09			Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
82	Minggu, 22 Januari 2023 Jam 10:11			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
83	Minggu, 22 Januari 2023 Jam 12:36			swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
84	Minggu, 22 Januari 2023 Jam 12:37			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
85	Senin, 23 Januari 2023 Jam 09:36			SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
86	Senin, 23 Januari 2023 Jam 09:39			Tidak ada	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
87	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 10:04			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
88	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 10:06			pt lumintu	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
89	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 10:08			Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
90	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 10:15			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
91	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 10:16			Pendeta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
92	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 10:16			ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
93	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 11:05			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
94	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 11:07			Rmh tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
95	Rabu, 25 Januari 2023 Jam 12:18			Karyawan swasta di perusahaan pertambangan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
96	Rabu, 25 Januari 2023 Jam 12:21			ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
97	Rabu, 25 Januari 2023 Jam 12:21			Pegawai Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
98	Rabu, 25 Januari 2023 Jam 12:22			Honorir	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
99	Rabu, 25 Januari 2023 Jam 12:25			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
100	Kamis, 26 Januari 2023 Jam 10:14			Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
101	Kamis, 26 Januari 2023 Jam 10:16			TNI AD	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Ura	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Kamis, 26 Januari 2023 Jam 10:17			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
103	Kamis, 26 Januari 2023 Jam 10:22			Iti	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
104	Kamis, 26 Januari 2023 Jam 10:28			Ru	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
105	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 12:30			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
106	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 12:39			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
107	Sabtu, 28 Januari 2023 Jam 12:54			Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
108	Sabtu, 28 Januari 2023 Jam 12:55			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
109	Minggu, 29 Januari 2023 Jam 09:49			IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
110	Minggu, 29 Januari 2023 Jam 09:52			Terapis	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
111	Senin, 30 Januari 2023 Jam 10:08			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
112	Senin, 30 Januari 2023 Jam 12:53			IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
113	Senin, 30 Januari 2023 Jam 12:55			KARYAWAN SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
114	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 09:48			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
115	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 09:49			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
116	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 09:52			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
117	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 09:54			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
118	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 09:58			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
119	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 12:26			Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
120	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 10:16			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
121	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 12:23			Technician	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
122	Sabtu, 07 Januari 2023 Jam 12:29			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
123	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 09:48			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
124	Minggu, 08 Januari 2023 Jam 12:34			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
125	Senin, 09 Januari 2023 Jam 09:44			Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
126	Senin, 09 Januari 2023 Jam 12:27			Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
127	Senin, 09 Januari 2023 Jam 12:29			Pegawai Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
128	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 10:46			Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
129	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 12:37			Iti supti	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
130	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 12:41			Pertambangan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
131	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 12:43			Sopir	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
132	Selasa, 10 Januari 2023 Jam 13:06			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
133	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 10:27			IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
134	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 12:50			PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
135	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 10:03			Mekanik	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
136	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 09:29			Seniman tari	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
137	Senin, 16 Januari			PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	2023 Jan 13:00				Tahun			
138	Selasa, 17 Januari 2023 Jan 12:25			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
139	Rabu, 18 Januari 2023 Jan 10:14			Tidak ada	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
140	Jumat, 20 Januari 2023 Jan 10:01			Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
141	Jumat, 20 Januari 2023 Jan 12:45			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain-Lain
142	Jumat, 20 Januari 2023 Jan 12:46			Karyawan Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain-Lain
143	Minggu, 22 Januari 2023 Jan 10:50			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
144	Senin, 23 Januari 2023 Jan 09:33			Pegawai BuMa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
145	Jumat, 27 Januari 2023 Jan 12:38			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
146	Minggu, 29 Januari 2023 Jan 09:49			Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
147	Senin, 30 Januari 2023 Jan 10:09			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
148	Selasa, 31 Januari 2023 Jan 12:27			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
149	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 05:12			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
150	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 10:11			Buruh bangunan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
151	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 12:26			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 12:28			Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
153	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 12:29			Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
154	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 12:29			swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
155	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 12:32			teknisi	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
156	Sabtu, 07 Januari 2023 Jan 12:37			pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
157	Minggu, 08 Januari 2023 Jan 09:45			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
158	Minggu, 08 Januari 2023 Jan 09:47			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
159	Minggu, 08 Januari 2023 Jan 09:49			Pegawai Dinas Kelautan dan Perikanan Prov. Kalimantan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
160	Minggu, 08 Januari 2023 Jan 12:29			pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
161	Senin, 09 Januari 2023 Jan 09:42			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
162	Senin, 09 Januari 2023 Jan 09:48			Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
163	Senin, 09 Januari 2023 Jan 09:50			PELAUT	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
164	Senin, 09 Januari 2023 Jan 09:51			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
165	Senin, 09 Januari 2023 Jan 09:54			Dokter	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
166	Senin, 09 Januari 2023 Jan 09:57			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
167	Senin, 09 Januari 2023 Jan 10:12			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
168	Senin, 09 Januari 2023 Jan 10:17			Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
169	Selasa, 10 Januari 2023 Jan 13:00			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
170	Selasa, 10 Januari 2023 Jan 13:04			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
171	Selasa, 10 Januari 2023 Jan 13:06			Employee	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
172	Rabu, 11 Januari 2023 Jan 04:36			Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
173	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 10:26			Mengurus Rumah Tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
174	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 10:30			Bidan	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
175	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 12:37			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
176	Rabu, 11 Januari 2023 Jam 12:37			pos	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
177	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 10:02			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
178	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 10:06			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
179	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 10:06			Kuli bangunan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
180	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 10:10			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
181	Kamis, 12 Januari 2023 Jam 10:10			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
182	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 09:56			Freelance	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
183	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 12:45			Jr engineer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
184	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 12:45			Karyawan	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
185	Jumat, 13 Januari 2023 Jam 12:51			Freelance	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
186	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 12:32			Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
187	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 12:35			Service engine	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
188	Sabtu, 14 Januari 2023 Jam 12:38			Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
189	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 09:11			mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
190	Minggu, 15 Januari 2023 Jam 09:13			Tni	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
191	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 12:28			Pegawai BUMD	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
192	Selasa, 17 Januari 2023 Jam 12:29			karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
193	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 10:11			Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
194	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 10:16			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
195	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 12:35			swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
196	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 12:38			Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
197	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 12:41			ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
198	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 12:46			Teknis	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
199	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 12:51			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
200	Rabu, 18 Januari 2023 Jam 12:54			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
201	Jumat, 20 Januari 2023 Jam 09:55			Pegawai bumi	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
202	Minggu, 22 Januari 2023 Jam 10:56			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
203	Senin, 23 Januari 2023 Jam 09:50			bonover	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
204	Senin, 23 Januari 2023 Jam 09:59			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
205	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 12:21			Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
206	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 12:23			Karyawa Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
207	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 12:24			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
208	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 12:47			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
209	Rabu, 25 Januari 2023 Jam 12:17			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
210	Kamis, 26 Januari 2023 Jam 10:18			PTT	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
211	Kamis, 26 Januari 2023 Jam 10:27			Tidak ada	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
212	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 09:53			Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
213	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 09:56			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
214	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 10:03			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
215	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 10:04			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
216	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 10:09			siswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
217	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 12:37			Ason	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
218	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 12:39			swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
219	Sabtu, 28 Januari 2023 Jam 12:50			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
220	Minggu, 29 Januari 2023 Jam 12:47			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
221	Senin, 30 Januari 2023 Jam 10:08			karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
222	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 09:51			Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
223	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 09:53			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
224	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 10:02			PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

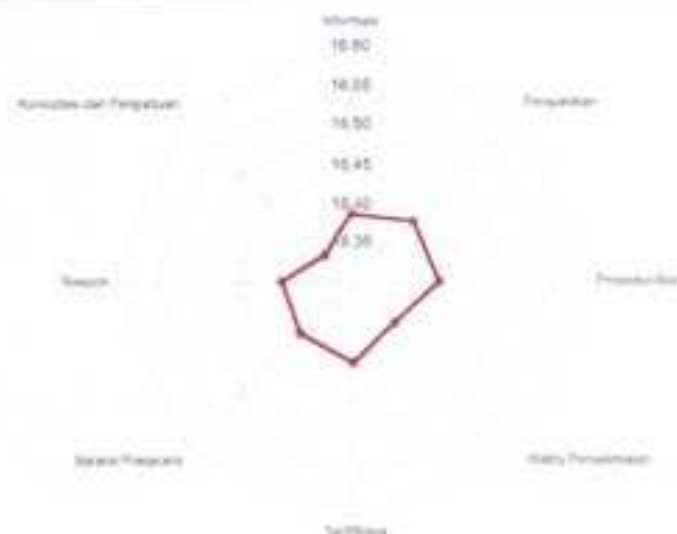
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI 2023

Jumlah Responden : 224

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16,50	94,31	3,77	Sangat Baik
Persyaratan	16,55	94,58	3,78	Sangat Baik
Prosedur/Akur	16,55	94,58	3,78	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16,47	94,11	3,76	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16,54	94,51	3,78	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16,52	94,38	3,78	Sangat Baik
Respon	16,50	94,31	3,77	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16,41	93,77	3,75	Sangat Baik
IKM	16,51	94,32	3,77	Sangat Baik



III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.81	96.05	3.84	Sangat Baik
Kecurangan	16.69	95.38	3.82	Sangat Baik
Gratifikasi	16.75	95.71	3.83	Sangat Baik
Pungli	16.74	95.65	3.83	Sangat Baik
Calo	16.69	95.38	3.82	Sangat Baik
IPK	16.74	95.63	3.83	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



Samsung : 22
Android : 167
Apple iPhone : 35

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



Safari : 35
Chrome : 189

4. Penggunaan (Platform Operating System)

Android iOS

Android : 189
iOS : 135





LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

FEBRUARI 2023

UPBU KELAS I UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmanillahi Wabarakaatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA

BAMBANG HARTATO

(97712171999031001)

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor pencetakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skn.depup.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengaturan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengatur dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan pemanjangan utama penyelenggaraannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas I Utama Jowata

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

1. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/modah digunakan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana/prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang membutuhkan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, alimaster, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk urusan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transportasi, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamouflasikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dab).]



5. Tidak ada percaloan perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/buk-buk saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Komunikasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atau pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://akm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, mensyaratkan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	187	2600	335
70	59	380	193	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manasia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengklik link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan berdasarkan pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0.07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Februari	3.83	192	3.81	3.82	3.84	3.82	3.83	3.85	3.83	3.82
Nilai Agregat		3.83	192	3.81	3.82	3.84	3.82	3.83	3.85	3.83	3.82

Pada pelaksanaan survei periode Februari 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.83 dalam skala 4 atau 16.74 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Februari 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Persyaratan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Respon memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori *Sangat Baik*.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Cala
1	Februari	3.87	192	3.88	3.84	3.87	3.87	3.88
Nilai Agregat		3.87	192	3.88	3.84	3.87	3.87	3.88

Pada pelaksanaan survei periode Februari 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.87 dalam skala 4 atau 16.93 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Februari 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Kecurangan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Pungli memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Cala memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Juwata tersebut, Unit Kerja/Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Juwata telah memiliki *ex-ante* nilai minimal pengisian WBB.

3. Aspek Umpan Balik dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei JAS Case Survey Management System (CSMS), terdapat umpan balik yang disampaikan oleh responden terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help-desk yang siap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan.

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Penyataan yang menyilidkan masyarakat perlu dievaluasi;
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan; 2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan; 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Penuhannya Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dimatangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaah, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percalaan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengabdikan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percalaan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 02 Februari 2023 Jam 05:52			Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
2	Kamis, 02 Februari 2023 Jam 10:08			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
3	Kamis, 02 Februari 2023 Jam 10:11			Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
4	Kamis, 02 Februari 2023 Jam 12:48			Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
5	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 09:52			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
6	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 12:27			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
7	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 12:30			Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
8	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 12:35			Karyawan Pertamina	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
9	Sabtu, 04 Februari 2023 Jam 12:33			Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
10	Sabtu, 04 Februari 2023 Jam 12:45			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
11	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 04:30			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
12	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 04:34			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
13	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 04:41			Buruh Tani	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
14	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 12:35			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
15	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 12:38			swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
16	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 12:40			Mekanik	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
17	Selasa, 07 Februari 2023 Jam 12:31			Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Rabu, 08 Februari 2023 Jam 09:50			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Rabu, 08 Februari 2023 Jam 09:55			Pengusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Jumat, 10 Februari 2023 Jam 10:22			Idoc	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
21	Jumat, 10 Februari 2023 Jam 10:25			PNS Dinkes	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
22	Jumat, 10 Februari 2023 Jam 10:26			Honorer Pemkot	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
23	Jumat, 10 Februari 2023 Jam 10:27			Perawat RSUD	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
24	Sabtu, 11 Februari 2023 Jam 04:42			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi

No.	Tgl. Serwit	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pembinaan yang diterima
25	Sabtu, 11 Februari 2023 Jam 12:34			Harian bebas	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
26	Sabtu, 11 Februari 2023 Jam 12:37			Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
27	Sabtu, 11 Februari 2023 Jam 12:42			PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
28	Minggu, 12 Februari 2023 Jam 10:23			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
29	Minggu, 12 Februari 2023 Jam 12:23			Pilot	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
30	Senin, 13 Februari 2023 Jam 10:04			Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
31	Senin, 13 Februari 2023 Jam 10:06			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
32	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:26			pedagang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
33	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:35			translator	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
34	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:55			swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
35	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:58			gns	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
36	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 04:56			Rmh	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
37	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 04:58			Wirawasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
38	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 05:05			swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
39	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 05:10			Asuransi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
40	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 05:15			Karyawan	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
41	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 08:40			Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
42	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 09:56			Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
43	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 10:00			Petani	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
44	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 10:10			gns	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
45	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 09:33			Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
46	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 11:24			Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
47	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 12:29			Nelayan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
48	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 12:30			PETANI	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
49	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 12:31			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
50	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 12:34			Honorar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
51	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 15:51			nelayan rumout laut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi

No.	Tgl. Suksesi	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Peperbangan
52	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 15:53			TKBM	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
53	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 15:55			wirawasta	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
54	Kamis, 16 Februari 2023 Jam 08:24			swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
55	Kamis, 16 Februari 2023 Jam 08:26			bank swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
56	Kamis, 16 Februari 2023 Jam 08:28			Bumn	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
57	Kamis, 16 Februari 2023 Jam 12:27			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
58	Kamis, 16 Februari 2023 Jam 12:31			Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
59	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 10:15			Wirawasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
60	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 10:16			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
61	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 10:17			Rmh	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
62	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 10:17			PNS KSOP	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
63	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 10:18			Wirasaba	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
64	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 09:56			mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
65	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 09:59			ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
66	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 13:23			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
67	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 13:24			Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
68	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 13:25			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
69	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 13:26			Honorer RSUKT	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
70	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 13:28			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
71	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 13:29			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
72	Minggu, 19 Februari 2023 Jam 11:35			BUMN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
73	Minggu, 19 Februari 2023 Jam 11:39			relayan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
74	Minggu, 19 Februari 2023 Jam 11:40			gosi	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
75	Minggu, 19 Februari 2023 Jam 13:21			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
76	Minggu, 19 Februari 2023 Jam 13:24			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
77	Minggu, 19 Februari 2023 Jam 13:27			Rmh tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
78	Senin, 20 Februari 2023 Jam 09:14			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi

No.	Tgl. Survey	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Paparan yang diterima
79	Senin, 20 Februari 2023 Jam 09:15			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
80	Senin, 20 Februari 2023 Jam 09:25			pedagang	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
81	Senin, 20 Februari 2023 Jam 09:26			gns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
82	Senin, 20 Februari 2023 Jam 09:29			gns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
83	Senin, 20 Februari 2023 Jam 12:26			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
84	Senin, 20 Februari 2023 Jam 12:34			Perawat	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
85	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 09:57			Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
86	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 12:40			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
87	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 12:41			Pekerjaan Harian Lepas	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
88	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 12:43			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
89	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 12:54			gns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
90	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 12:58			swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
91	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 13:00			gns	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
92	Rabu, 22 Februari 2023 Jam 09:55			Kontraktor	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
93	Rabu, 22 Februari 2023 Jam 10:00			PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
94	Rabu, 22 Februari 2023 Jam 10:46			Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
95	Rabu, 22 Februari 2023 Jam 14:09			pedagang	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
96	Rabu, 22 Februari 2023 Jam 14:11			gns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
97	Rabu, 22 Februari 2023 Jam 14:12			bidan	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
98	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 09:24			Petani	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
99	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 09:33			Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
100	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 09:37			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
101	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 09:40			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
102	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 09:52			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
103	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 12:43			Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
104	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 10:04			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Ponorongan
105	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 10:08			Programmer	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pemberbangan
106	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 10:10			Ya	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
107	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 10:10			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
108	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 10:10			Sekolah	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
109	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 12:30			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
110	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 12:33			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
111	Sabtu, 25 Februari 2023 Jam 13:03			Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
112	Minggu, 26 Februari 2023 Jam 10:09			pns	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
113	Minggu, 26 Februari 2023 Jam 10:11			pedagang	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
114	Minggu, 26 Februari 2023 Jam 10:13			pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
115	Senin, 27 Februari 2023 Jam 04:39			IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
116	Senin, 27 Februari 2023 Jam 04:40			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
117	Senin, 27 Februari 2023 Jam 04:44			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
118	Senin, 27 Februari 2023 Jam 04:47			Pegawai swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
119	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 11:54			pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
120	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 11:56			pedagang	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
121	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 11:59			wirawasta	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
122	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 12:31			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
123	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 12:32			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
124	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 12:32			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
125	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 12:38			Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
126	Senin, 06 Februari 2023 Jam 10:06			Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
127	Rabu, 08 Februari 2023 Jam 10:01			PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
128	Rabu, 08 Februari 2023 Jam 10:01			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
129	Sabtu, 11 Februari 2023 Jam 12:39			Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
130	Minggu, 12 Februari 2023 Jam 12:29			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
131	Minggu, 12 Februari 2023 Jam 12:30			karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
132	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 09:59			karyawan	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
133	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 12:42			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain-Lain

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
134	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 09:31			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
135	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 09:31			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
136	Kamis, 16 Februari 2023 Jam 12:31			mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
137	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 10:12			swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
138	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 12:29			legal	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
139	Senin, 20 Februari 2023 Jam 09:18			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
140	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 12:32			ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
141	Sabtu, 25 Februari 2023 Jam 09:54			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
142	Sabtu, 25 Februari 2023 Jam 09:57			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
143	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 11:57			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
144	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 12:32			gns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
145	Kamis, 02 Februari 2023 Jam 10:13			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
146	Kamis, 02 Februari 2023 Jam 12:38			kuliiah	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
147	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 09:56			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
148	Sabtu, 04 Februari 2023 Jam 09:47			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
149	Sabtu, 04 Februari 2023 Jam 09:53			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
150	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 04:33			swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
151	Minggu, 05 Februari 2023 Jam 12:45			Pegawai	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Selasa, 07 Februari 2023 Jam 12:35			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
153	Selasa, 07 Februari 2023 Jam 12:39			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
154	Rabu, 08 Februari 2023 Jam 09:50			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
155	Rabu, 08 Februari 2023 Jam 09:56			Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
156	Sabtu, 11 Februari 2023 Jam 12:37			Mekanik	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
157	Sabtu, 11 Februari 2023 Jam 12:40			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
158	Minggu, 12 Februari 2023 Jam 10:21			pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
159	Senin, 13 Februari 2023 Jam 10:03			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
160	Senin, 13 Februari 2023 Jam 10:04			Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
161	Senin, 13 Februari 2023 Jam 10:07			Driver	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
162	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:25			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
163	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:32			Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
164	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:37			Akuntan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
165	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:52			Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
166	Senin, 13 Februari 2023 Jam 13:55			Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
167	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 12:34			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
168	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 12:34			Pertusahaan	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
169	Selasa, 14 Februari 2023 Jam 12:37			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Numor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
170	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 09:52			Freelance	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
171	Rabu, 15 Februari 2023 Jam 09:55			Pegawai Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
172	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 12:27			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
173	Jumat, 17 Februari 2023 Jam 12:31			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
174	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 09:58			Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
175	Sabtu, 18 Februari 2023 Jam 10:02			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
176	Senin, 20 Februari 2023 Jam 09:42			Free lanf	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
177	Senin, 20 Februari 2023 Jam 12:24			PNS Dirkes budaya	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
178	Senin, 20 Februari 2023 Jam 12:30			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
179	Selasa, 21 Februari 2023 Jam 10:10			Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
180	Rabu, 22 Februari 2023 Jam 10:46			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
181	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 12:38			Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
182	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 12:42			ENGINEERING	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
183	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 12:43			JOB PERTAMINA MEDCO E&P SIMENGGARIS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
184	Kamis, 23 Februari 2023 Jam 12:45			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
185	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 10:11			Iri	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
186	Jumat, 24 Februari 2023 Jam 12:29			pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
187	Sabtu, 25 Februari 2023 Jam 09:57			PT karya bumi lestari	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
188	Sabtu, 25 Februari 2023 Jam 09:58			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
189	Sabtu, 25 Februari 2023 Jam 13:05			Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
190	Senin, 27 Februari 2023 Jam 04:38			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
191	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 11:55			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
192	Selasa, 28 Februari 2023 Jam 12:36			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI FEBRUARI 2023

Jumlah Responden : 192

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.67	95.23	3.81	Sangat Baik
Persyaratan	16.71	95.47	3.82	Sangat Baik
Prosedur/Akur	16.80	96.02	3.84	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.71	95.47	3.82	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.73	95.63	3.83	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.84	96.25	3.85	Sangat Baik
Respon	16.78	95.86	3.83	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.69	95.39	3.82	Sangat Baik
IKM	16.74	95.66	3.83	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16,98	97,03	3,88	Sangat Baik
Kecurangan	16,82	96,09	3,94	Sangat Baik
Gratifikasi	16,94	96,80	3,87	Sangat Baik
Pungli	16,94	96,80	3,87	Sangat Baik
Cadon	16,98	97,03	3,88	Sangat Baik
IPK	16,93	96,75	3,87	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Samsung : 14
 Meizu : 1
 Android : 147
 Apple iPhone : 30

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

4. Penggunaan (Platform Operating System)

Android : 162
IOS : 30



LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

MARET 2023

UPBU KELAS I UTAMA JUWATA
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Managemen System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

**KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UTARA JUWATA**

HAMBANG HARTATO

197712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketenean terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.depup.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama penyelenggaraannya suatu proses (usaha/pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas 1 Uluwu Jawa

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

1. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Ahul pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/ahul layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/ahul pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



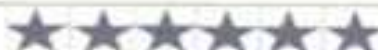
6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang membutuhkan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (sopan, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/dilakuk

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (terpaut konsultasi dan pengaduan hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, keturunan, alimamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan/jaj, rokok, persel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan) jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufласkan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-baik-baik saja?

Pengarahannya Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Peralatan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat dianggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui [http://skm.depluh.go.id/](mailto:skm.depluh.go.id/).

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencatatan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, mensyaratkan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidakakuratan karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permempuan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	270	140	1200	291
15	14	280	144	1300	297
20	19	290	148	1400	302
25	24	300	152	1500	306
30	28	310	155	1600	310
35	32	320	159	1700	313
40	36	330	162	1800	317
45	40	340	165	1900	320
50	44	350	169	2000	322
55	48	360	173	2200	327
60	52	370	177	2400	331
65	56	380	181	2600	334
70	59	390	185	2800	338
75	63	400	189	3000	341
80	66	420	196	3500	346
85	70	440	203	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	217	5000	357
100	80	500	224	6000	361
110	86	550	236	7000	364
120	92	600	248	8000	367
130	97	650	260	9000	368
140	103	700	272	10000	370
150	108	750	284	15000	375
160	113	800	296	20000	377
170	118	850	308	30000	379
180	123	900	320	40000	380
190	127	950	332	50000	381
200	132	1000	344	75000	382
210	136	1100	356	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan berdasarkan pada Permempuan-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Tertilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot (raj) rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Perimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Maret	3,84	129	3,85	3,86	3,87	3,85	3,82	3,83	3,84	3,81
Nilai Agregat		3,84	129	3,85	3,86	3,87	3,85	3,82	3,83	3,84	3,81

Pada pelaksanaan survei periode **Maret 2023**, UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai **3,84 dalam skala 4 atau 16,30 dalam skala 17,50**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah pada periode Maret 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Persyaratan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Respon memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori **Sangat Baik**.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Maret	3,88	129	3,89	3,87	3,88	3,88	3,88
Nilai Agregat		3,88	129	3,89	3,87	3,88	3,88	3,88

Pada pelaksanaan survei periode **Maret 2023**, UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai **3,88 dalam skala 4 atau 16,99 dalam skala 17,50**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah pada periode Maret 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Kecurangan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Pungli memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Calo memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Jawa Tengah telah memenuhi syarat nilai minimal pengaduan WBK.

3. Aspek Umpan Balik dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei JAS Case Survey Management System (CSMS), terdapat umpan balik yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan.

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Penyajian yang menyulitkan masyarakat perlu direvisi;
3	Prosedur/Akt	1. Adanya pengumuman alir prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alir pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan; 2. Petugas dan layanan menyampaikan jangka waktu layanan; 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan mudah di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui pertimbangan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/didatangkan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/ruang khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perlakuan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaah, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah diindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecepatan pelayanan	1. Menetapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pegawai petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan pengantian/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percalaan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percalaan; 3. Menghimpunkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 01 Maret 2023 Jam 12:32			PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
2	Rabu, 01 Maret 2023 Jam 12:32			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
3	Kamis, 02 Maret 2023 Jam 09:37			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
4	Sabtu, 04 Maret 2023 Jam 12:52			swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
5	Sabtu, 04 Maret 2023 Jam 12:54			pta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
6	Sabtu, 04 Maret 2023 Jam 12:56			pta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
7	Senin, 06 Maret 2023 Jam 10:52			pedagang	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
8	Senin, 06 Maret 2023 Jam 14:06			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
9	Selasa, 07 Maret 2023 Jam 09:43			WIRASWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
10	Rabu, 08 Maret 2023 Jam 14:06			Honorer	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
11	Sabtu, 11 Maret 2023 Jam 09:21			Dokter gigi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
12	Sabtu, 11 Maret 2023 Jam 09:25			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
13	Sabtu, 11 Maret 2023 Jam 12:33			karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
14	Sabtu, 11 Maret 2023 Jam 12:36			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
15	Sabtu, 11 Maret 2023 Jam 12:43			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
16	Senin, 13 Maret 2023 Jam 10:00			PNS (Pegawai Negeri Sipil)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
17	Selasa, 14 Maret 2023 Jam 12:45			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Selasa, 14 Maret 2023 Jam 12:48			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Rabu, 15 Maret 2023 Jam 15:31			pedagang	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Rabu, 15 Maret 2023 Jam 15:33			pta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
21	Rabu, 15 Maret 2023 Jam 15:34			pta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
22	Jumat, 17 Maret 2023 Jam 13:31			Student	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
23	Jumat, 17 Maret 2023 Jam 13:33			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
24	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:02			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
25	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:03			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
26	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:05			Pedagang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
27	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:08			Bangunan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
28	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:09			Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
29	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:11			ASN Pemkot	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
30	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:31			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
31	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:48			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
32	Senin, 20 Maret 2023 Jam 09:50			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
33	Senin, 20 Maret 2023 Jam 12:46			pta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
34	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 10:31			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
35	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 12:29			pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
36	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 12:32			pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
37	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 12:35			swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
38	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 07:47			pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
39	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 07:49			swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
40	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 07:51			pedagan	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
41	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 15:08			Rmih tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
42	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 15:09			Petani	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
43	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 07:03			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
44	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 07:04			Buruh Pabrik	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
45	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 07:05			Wiraswaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
46	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 07:06			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
47	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 07:07			MAHASISWI	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
48	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 07:09			PT Mayora Tbk	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
49	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 07:10			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
50	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 09:26			HRD	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
51	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 09:27			Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
52	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 09:27			Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
53	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 12:13			Karyawan tetap	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
54	Sabtu, 25 Maret 2023 Jam 08:44			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
55	Senin, 27 Maret 2023 Jam 09:36			Dokter Umum	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
56	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 09:30			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
57	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 09:31			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
58	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 09:32			Tani	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
59	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 12:29			pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
60	Kamis, 30 Maret 2023 Jam 12:28			Kuli bongoran	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
61	Jumat, 31 Maret 2023 Jam 08:57			Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
62	Jumat, 31 Maret 2023 Jam 09:06			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
63	Sabtu, 04 Maret 2023 Jam 10:22			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
64	Senin, 06 Maret 2023 Jam 10:49			pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
65	Senin, 06 Maret 2023 Jam 10:51			pedagang	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
66	Selasa, 14 Maret 2023 Jam 12:47			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
67	Sabtu, 18 Maret 2023 Jam 13:27			Kapal	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
68	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 07:42			pns	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
69	Jumat, 24 Maret 2023 Jam 12:35			Wiraswaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
70	Sabtu, 25 Maret 2023 Jam 08:44			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Lain-Lain
71	Minggu, 26 Maret 2023 Jam 09:10			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Lain-Lain
72	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 09:31			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
73	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 10:34			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
74	Sabtu, 04 Maret 2023 Jam 10:08			Tukang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Sabtu, 04 Maret 2023 Jam 10:11			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Sabtu, 04 Maret 2023 Jam 10:18			Karyawan swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Senin, 06 Maret 2023 Jam 14:06			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Senin, 06 Maret 2023 Jam 14:13			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Selasa, 07 Maret 2023 Jam 09:34			It	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Selasa, 07 Maret 2023 Jam 09:36			Copywriter	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Rabu, 08 Maret 2023 Jam 14:02			Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Rabu, 08 Maret 2023 Jam 14:03			Guru	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Kamis, 09 Maret 2023 Jam 09:44			Praktisi laboratorium pendidikan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Kamis, 09 Maret 2023 Jam 11:02			Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Jumat, 10 Maret 2023 Jam 14:28			Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Jumat, 10 Maret 2023 Jam 14:30			Ibu Rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Jumat, 10 Maret 2023 Jam 14:31			Buruh	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Sabtu, 11 Maret 2023 Jam 09:27			Operator Id 785	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Sabtu, 11 Maret 2023 Jam 12:39			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Minggu, 12 Maret 2023 Jam 13:24			Aas	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Minggu, 12 Maret 2023 Jam 13:53			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Senin, 13 Maret 2023 Jam 09:49			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Senin, 13 Maret 2023 Jam 09:50			Pedagang	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Rabu, 15 Maret 2023 Jam 09:48			Kuliak	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Rabu, 15 Maret 2023 Jam 09:55			It	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Kamis, 16 Maret 2023 Jam 10:49			Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
97	Kamis, 16 Maret 2023 Jam 10:51			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Kamis, 16 Maret 2023 Jam 12:36			Teknisi	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Kamis, 16 Maret 2023 Jam 12:44			Pegawai Negeri	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Jumat, 17 Maret 2023 Jam 09:39			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Sabtu, 18 Maret 2023 Jam 13:20			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 09:44			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 09:47			ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 09:49			Jualan Baju	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 10:00			Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 10:23			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Selasa, 21 Maret 2023 Jam 12:31			swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 07:45			psn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
109	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 10:11			siswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 10:20			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Uda	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
111	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 14:57			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
112	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 14:59			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 15:03			Pengusaha	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Rabu, 22 Maret 2023 Jam 15:06			Ibu Rumah Tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
115	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 12:44			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
116	Kamis, 23 Maret 2023 Jam 12:48			SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
117	Jumat, 24 Maret 2023 Jam 12:38			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Sabtu, 25 Maret 2023 Jam 08:44			swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 12:39			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 10:44			Polri	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
121	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 10:55			PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
122	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 12:35			Karyawan BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
123	Kamis, 30 Maret 2023 Jam 10:02			Sewasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
124	Kamis, 30 Maret 2023 Jam 10:14			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
125	Kamis, 30 Maret 2023 Jam 12:26			Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
126	Kamis, 30 Maret 2023 Jam 12:27			Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
127	Jumat, 31 Maret 2023 Jam 09:01			Junior Enviro Specialist	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Jumat, 31 Maret 2023 Jam 15:16			Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
129	Jumat, 31 Maret 2023 Jam 15:19			Guru	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

I. HASIL AGREGAT SURVEI MARET 2023

Jumlah Responden : 129

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.83	96.16	3.85	Sangat Baik
Persyaratan	16.87	96.40	3.86	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.93	96.74	3.87	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.83	96.16	3.85	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.71	95.47	3.82	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.77	95.81	3.83	Sangat Baik
Respon	16.81	96.05	3.84	Sangat Baik
Korupsi dan Pengaduan	16.69	95.35	3.81	Sangat Baik
IKM	16.80	96.02	3.84	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17,01	97,21	3,89	Sangat Baik
Kecurangan	16,91	96,63	3,37	Sangat Baik
Gratifikasi	16,99	97,09	3,88	Sangat Baik
Pungli	16,99	97,09	3,88	Sangat Baik
Calo	16,99	97,09	3,88	Sangat Baik
IPK	16,98	97,02	3,88	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Samsung : 11
 Android : 101
 Apple iPhone : 17

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

Safari : 17
Chrome : 112

4. Penggunaan (Platform Operating System)

Android : 112
IOS : 17



LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
APRIL 2023
UPBU KELAS I UTAMA JUWATA
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA

BAMBANG HARTATO

197712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sah aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diumumkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.depoh.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Pemenuhan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama penyelenggaraannya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 64 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas I Uluwatu

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Pernyataan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/modah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana/prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang membutuhkan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, alimaster, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/keuntungan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengakibatkan kerugian, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan/judi, rokok, ponsel, perhiasan, elektronik, pakaian, busana pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll).]



5. Tidak ada peralasan/permata tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik peralasan (Pihak yang melakukan peralasan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisa data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat dianggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyatakan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)
 e = Persen kelonggaran ketidaktelesian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusi adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Tertilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,084	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0844-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot (Nilai rata-rata tertimbang)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0.07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Persentase}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II, KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil II, KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	April	3,76	45	3,72	3,75	3,79	3,81	3,76	3,76	3,72	3,73
Nilai Agregat		3,76	45	3,72	3,75	3,79	3,81	3,76	3,76	3,72	3,73

Pada pelaksanaan survei periode April 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,76 dalam skala 4 atau 16,43 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode April 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Persyaratan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Respon memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori *Sangat Baik*.

2. Hasil III, PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil III, PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	April	3,84	45	3,83	3,84	3,81	3,84	3,87
Nilai Agregat		3,84	45	3,83	3,84	3,81	3,84	3,87

Pada pelaksanaan survei periode April 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,84 dalam skala 4 atau 16,79 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode April 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Kecurangan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Pungli memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Calo memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Dengan Perolehan hasil II, KUALITAS PELAYANAN, III, PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Juwata tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Juwata telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK.

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; - Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; - Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; - Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan. 2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhi Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dimatangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Pungutan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecukupan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pegawai petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan pengastan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percaloan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 03 April 2023 Jam 12:26			Wiraswasta	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
2	Selasa, 04 April 2023 Jam 09:38			guru	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
3	Selasa, 04 April 2023 Jam 09:42			-	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
4	Rabu, 05 April 2023 Jam 09:55			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
5	Rabu, 05 April 2023 Jam 10:00			Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
6	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:33			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
7	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:40			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
8	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:44			Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
9	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:44			Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
10	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:46			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
11	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:52			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
12	Minggu, 09 April 2023 Jam 09:24			Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
13	Minggu, 09 April 2023 Jam 09:58			ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
14	Selasa, 11 April 2023 Jam 12:54			Bagus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
15	Selasa, 11 April 2023 Jam 12:56			PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
16	Kamis, 13 April 2023 Jam 10:24			Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
17	Sabtu, 29 April 2023 Jam 13:17			SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Sabtu, 29 April 2023 Jam 13:18			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Sabtu, 29 April 2023 Jam 13:21			Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Minggu, 02 April 2023 Jam 09:36			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain-Lain
21	Minggu, 02 April 2023 Jam 09:47			Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
22	Rabu, 05 April 2023 Jam 09:08			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
23	Jumat, 07 April 2023 Jam 09:31			Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
24	Sabtu, 08 April 2023 Jam 10:26			Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
25	Minggu, 09 April 2023 Jam 10:05			Ajn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
26	Senin, 10 April 2023 Jam 09:50			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
27	Selasa, 11 April 2023 Jam 09:04			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
28	Selasa, 11 April 2023 Jam 12:25			Pegawai BUMN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
29	Minggu, 02 April 2023 Jam 09:41			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Senin, 03 April 2023 Jam 12:31			Dosen	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Rabu, 05 April 2023 Jam 09:07			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Rabu, 05 April 2023 Jam 09:08			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Jumat, 07 April 2023 Jam 13:36			Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Jumat, 07 April 2023 Jam 13:47			ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
35	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:46			Manula	51-60 Tahun	Pernikahan	Sekolah 2 (S2)	Tidak Menerima Jenis layanan
36	Sabtu, 08 April 2023 Jam 12:47			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah 2 (S2)	Tidak Menerima Jenis layanan
37	Minggu, 09 April 2023 Jam 10:41			Humas	21-30 Tahun	Pernikahan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Menerima Jenis layanan
38	Senin, 10 April 2023 Jam 09:40			Aas	51-60 Tahun	Pernikahan	Sekolah 1 (S1)	Tidak Menerima Jenis layanan
39	Selasa, 11 April 2023 Jam 12:32			Aas	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah 1 (S1)	Tidak Menerima Jenis layanan
40	Kamis, 13 April 2023 Jam 09:30			DI	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah 1 (S1)	Tidak Menerima Jenis layanan
41	Kamis, 13 April 2023 Jam 09:32			Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Menerima Jenis layanan
42	Kamis, 13 April 2023 Jam 10:15			PNS	41-50 Tahun	Pernikahan	Sekolah 1 (S1)	Tidak Menerima Jenis layanan
43	Kamis, 13 April 2023 Jam 10:17			Swasta	51-60 Tahun	Pernikahan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Menerima Jenis layanan
44	Kamis, 13 April 2023 Jam 10:22			SWASTA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Menerima Jenis layanan
45	Kamis, 13 April 2023 Jam 10:42			Buruh	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Menerima Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI APRIL 2023

Jumlah Responden : 45

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	14,28	93	3,72	Sangat Baik
Pelayanan	14,39	93,67	3,75	Sangat Baik
Prosedur/Nilai	15,57	94,67	3,79	Sangat Baik
Waktu Pelayanan	14,68	95,33	3,81	Sangat Baik
Varifbiaya	14,45	94	3,76	Sangat Baik
Sarana Prasarana	14,45	94	3,76	Sangat Baik
Rampas	14,28	93	3,72	Sangat Baik
Kemudahan dan Pengaduan	16,32	97,33	3,73	Sangat Baik
IKM	14,42	93,88	3,74	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	13,74	91,67	3,83	Sangat Baik
Korupsi	14,90	96	3,94	Sangat Baik
Greed/Korasi	14,68	95,33	3,81	Sangat Baik
Pungli	14,80	96	3,94	Sangat Baik
Cala	16,32	98,67	3,87	Sangat Baik
IPK	14,79	95,92	3,94	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Samsung : 7
Android : 30
Apple iPhone : 8



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

MEI 2023

UPBU KELAS I UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA

BAMBANG HARTATO

197712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://akm.depup.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan pemangku utama terseleenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengumpulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas I Utama Juanda

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, alimaster, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyelewengan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transfer, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perbendah, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transportasi, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pangli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencatatan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyatakan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Seta Bulan)
 e = Persen toleransi ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permennpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan.

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada Permennpan-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Mei	3,78	107	3,78	3,79	3,81	3,79	3,78	3,74	3,80	3,78
Nilai Agregat		3,78	107	3,78	3,79	3,81	3,79	3,78	3,74	3,80	3,78

Pada pelaksanaan survei periode Mei 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,78 dalam skala 4 atau 16,55 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Mei 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Persyaratan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Respon memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori *Sangat Baik*.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Mei	3,83	107	3,84	3,80	3,84	3,83	3,81
Nilai Agregat		3,83	107	3,84	3,80	3,84	3,83	3,81

Pada pelaksanaan survei periode Mei 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,83 dalam skala 4 atau 16,73 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Mei 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Kecurangan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Pungli memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Calo memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Juwata tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Juwata telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK.

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; - Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; - Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; - Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Penyusunan yang melibatkan masyarakat perlu dievaluasi;
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan; 2. Petugas/dua layanan menyampaikan jangka waktu layanan; 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perbincangan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/didukung selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Penertiban Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani diuraikan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaah, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesetaraan pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pegawai petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan imbalan uang/buang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan pengutan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ apanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Tertutup kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ apanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percalasan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percalasan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomer Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 01 Mei 2023 Jam 08:45			wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
2	Senin, 01 Mei 2023 Jam 12:25			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
3	Senin, 01 Mei 2023 Jam 12:25			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
4	Senin, 01 Mei 2023 Jam 12:27			Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
5	Senin, 01 Mei 2023 Jam 12:28			Nelayan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
6	Senin, 01 Mei 2023 Jam 12:28			Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
7	Selasa, 02 Mei 2023 Jam 13:28			pta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
8	Selasa, 02 Mei 2023 Jam 13:30			pedagang	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
9	Selasa, 02 Mei 2023 Jam 13:32			IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
10	Selasa, 02 Mei 2023 Jam 13:33			pedagang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
11	Selasa, 02 Mei 2023 Jam 13:35			pta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
12	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 12:32			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
13	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 13:02			tenaga kesehatan	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
14	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 09:12			wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
15	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 12:40			PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
16	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 12:42			konsultan	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
17	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 12:46			surveyor	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Sabtu, 06 Mei 2023 Jam 05:14			Guru swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Sabtu, 06 Mei 2023 Jam 12:13			mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Sabtu, 06 Mei 2023 Jam 12:31			Arsitek	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
21	Kamis, 11 Mei 2023 Jam 09:23			karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
22	Kamis, 11 Mei 2023 Jam 09:30			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
23	Kamis, 11 Mei 2023 Jam 09:34			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
24	Kamis, 11 Mei 2023 Jam 09:36			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
25	Jumat, 12 Mei 2023 Jam 12:31			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
26	Jumat, 12 Mei 2023 Jam 12:33			PPNPN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
27	Sabtu, 13 Mei 2023 Jam 10:58			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
28	Sabtu, 13 Mei 2023 Jam 11:01			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
29	Sabtu, 13 Mei 2023 Jam 11:01			Karyawan BUMN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
30	Senin, 15 Mei 2023 Jam 11:05			pta	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
31	Senin, 15 Mei 2023 Jam 13:04			Karyawan	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
32	Selasa, 16 Mei 2023 Jam 09:30			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
33	Selasa, 16 Mei 2023 Jam 09:40			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
34	Kamis, 18 Mei 2023 Jam 12:44			swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
35	Minggu, 21 Mei 2023 Jam 12:54			Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
36	Selasa, 23 Mei 2023 Jam 09:05			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
37	Rabu, 24 Mei 2023 Jam 10:06			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
38	Rabu, 24 Mei 2023 Jam 10:10			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
39	Kamis, 25 Mei 2023 Jam 15:02			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
40	Jumat, 26 Mei 2023 Jam 09:04			swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
41	Jumat, 26 Mei 2023 Jam 09:13			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
42	Jumat, 26 Mei 2023 Jam 09:26			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
43	Sabtu, 27 Mei 2023 Jam 12:50			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
44	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:31			ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
45	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:38			Siswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
46	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:39			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
47	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:41			Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
48	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:45			Staf Audit	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
49	Selasa, 30 Mei 2023 Jam 12:38			PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
50	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 09:38			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
51	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 09:51			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
52	Rabu, 03 Mei 2023 Jam 09:14			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
53	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 12:11			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
54	Sabtu, 06 Mei 2023 Jam 12:24			Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
55	Jumat, 12 Mei 2023 Jam 12:30			ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain-Lain
56	Rabu, 24 Mei 2023 Jam 12:42			Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
57	Senin, 29 Mei 2023 Jam 12:27			PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain-Lain
58	Senin, 01 Mei 2023 Jam 08:45			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Senin, 01 Mei 2023 Jam 08:46			Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Senin, 01 Mei 2023 Jam 08:48			karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Senin, 01 Mei 2023 Jam 08:49			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Rabu, 03 Mei 2023 Jam 09:16			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 12:10			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Kamis, 04 Mei 2023 Jam 12:40			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 09:12			Ahli teknologi laboratorium medik	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 09:13			Konsultan	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Jumat, 05 Mei 2023 Jam 12:56			mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Selasa, 09 Mei 2023 Jam 13:13			Siswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Selasa, 09 Mei 2023 Jam 13:21			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Selasa, 09 Mei 2023 Jam 13:29			Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Jumat, 12 Mei 2023 Jam 12:35			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Jumat, 12 Mei 2023 Jam 12:39			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
73	Sabtu, 13 Mei 2023 Jam 10:56			Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Sabtu, 13 Mei 2023 Jam 10:57			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 09:29			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 09:31			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 09:34			swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 09:36			Irt	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 09:39			Guru	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 09:42			Pns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 09:45			Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Minggu, 14 Mei 2023 Jam 13:11			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Senin, 15 Mei 2023 Jam 13:04			PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Senin, 15 Mei 2023 Jam 13:14			Karyawan humd	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Selasa, 16 Mei 2023 Jam 09:12			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Kamis, 18 Mei 2023 Jam 12:37			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Kamis, 18 Mei 2023 Jam 12:39			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Kamis, 18 Mei 2023 Jam 12:39			Mubaligh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Kamis, 18 Mei 2023 Jam 12:41			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Kamis, 18 Mei 2023 Jam 12:42			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Kamis, 18 Mei 2023 Jam 12:49			Mekanik Excavator	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Jumat, 19 Mei 2023 Jam 10:14			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Minggu, 21 Mei 2023 Jam 12:55			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Rabu, 24 Mei 2023 Jam 10:04			Auditor	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Rabu, 24 Mei 2023 Jam 10:04			Karyawan Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Kamis, 25 Mei 2023 Jam 09:37			Makerting	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
97	Kamis, 25 Mei 2023 Jam 09:49			Tambak	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Sabtu, 27 Mei 2023 Jam 12:48			swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Selasa, 30 Mei 2023 Jam 12:27			Pengeboran	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Selasa, 30 Mei 2023 Jam 12:30			Irt	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Selasa, 30 Mei 2023 Jam 12:53			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 12:27			Karyawan swasta	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 12:31			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 12:32			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 13:12			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 13:13			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Rabu, 31 Mei 2023 Jam 13:15			Irt	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI MEI 2023

Jumlah Responden : 107

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.54	94.53	3.78	Sangat Baik
Persyaratan	16.57	94.67	3.79	Sangat Baik
Prosedur/Akut	16.67	95.23	3.81	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.57	94.67	3.79	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.54	94.53	3.78	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.37	93.55	3.74	Sangat Baik
Respon	16.62	94.95	3.80	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.54	94.53	3.78	Sangat Baik
IKM	16.55	94.59	3.78	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.81	96.07	3.84	Sangat Baik
Kecurangan	16.62	94.95	3.80	Sangat Baik
Gratifikasi	16.79	95.93	3.84	Sangat Baik
Pangli	16.76	95.79	3.83	Sangat Baik
Calo	16.69	95.37	3.81	Sangat Baik
IPK	16.73	95.63	3.83	Sangat Baik

Personal Computer	: 1
Samsung	: 9
Android	: 75
Apple iPhone	: 21
LG	: 1

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

Firefox	: 1
Safari	: 22
Opera	: 1
Chrome	: 83

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

Android	: 85
iOS	: 21
Mac OS X	: 1



LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JUNI 2023

UPBU KELAS 1 UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmanullahi Wabarakaah,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmanullahi Wabarakaah,

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA

BAMBRANG HARTATO

197712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Kerentasan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diarahkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas dilakukan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara independen tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integrasi di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.dephub.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam membayar dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Pemangku pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terseleenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas I Uluwu Juwana

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan telah tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerasan, simpatik, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/keuntungan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengakibatkan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, pulsat, perbinaan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll).]



5. Tidak ada peralihan perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik peralihan (Pihak yang melakukan peralihan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <http://kkm.dcpub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyatakan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)
 e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permengan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengklik link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada Permengan-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5698	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dan nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Jiwata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Jiwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Peryaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Juni	3,75	91	3,75	3,74	3,74	3,78	3,76	3,72	3,75	3,76
Nilai Agregat		3,75	91	3,75	3,74	3,74	3,78	3,76	3,72	3,75	3,76

Pada pelaksanaan survei periode Juni 2023, UPBU Kelas I Utama Jiwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,75 dalam skala 4 atau 16,89 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jiwata telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Jiwata pada periode Juni 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Peryaratan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Respon memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori **Sangat Baik**.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Jiwata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Jiwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Juni	3,76	91	3,76	3,75	3,76	3,76	3,75
Nilai Agregat		3,76	91	3,76	3,75	3,76	3,76	3,75

Pada pelaksanaan survei periode Juni 2023, UPBU Kelas I Utama Jiwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,76 dalam skala 4 atau 16,84 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jiwata telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Jiwata pada periode Juni 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Kecurangan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Pungli memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Calo memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Jiwata tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Jiwata telah memenuhi syarat nilai minimal pengendalian WBSK.

3. Aspek Umpan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei JAS Case Survey Management System (CSMS), terdapat umpan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang siap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Peryaratan	1. Peryaratan pelayanan dibuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang dibuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan.

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Pelayaran yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan. 2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan. 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhi Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan JS (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pegawai petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan pengastan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Peralolan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (coda); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap peralolan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Ura	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 09:26			Pegawai	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
2	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 12:31			Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
3	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 12:37			Dosen	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
4	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 12:37			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
5	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 12:42			PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
6	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 12:48			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
7	Minggu, 04 Juni 2023 Jam 09:25			Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
8	Minggu, 04 Juni 2023 Jam 09:35			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
9	Minggu, 04 Juni 2023 Jam 09:37			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
10	Minggu, 04 Juni 2023 Jam 09:53			Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
11	Minggu, 04 Juni 2023 Jam 09:55			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
12	Senin, 05 Juni 2023 Jam 08:58			gov technical	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
13	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 12:36			Pegawai barn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
14	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 12:41			Pegawai	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
15	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 12:49			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
16	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 12:51			Dosen	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
17	Minggu, 11 Juni 2023 Jam 10:09			Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Minggu, 11 Juni 2023 Jam 10:17			Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Minggu, 11 Juni 2023 Jam 10:18			Dokter	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Minggu, 11 Juni 2023 Jam 10:40			Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
21	Senin, 12 Juni 2023 Jam 09:40			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
22	Senin, 12 Juni 2023 Jam 09:41			mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
23	Senin, 12 Juni 2023 Jam 12:39			Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
24	Kamis, 15 Juni 2023 Jam 08:28			IRT	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
25	Jumat, 16 Juni 2023 Jam 09:43			Art	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
26	Jumat, 16 Juni 2023 Jam 10:13			gns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
27	Sabtu, 17 Juni 2023 Jam 13:07			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
28	Minggu, 18 Juni 2023 Jam 09:44			BLUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
29	Minggu, 18 Juni 2023 Jam 09:48			Freelance	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
30	Minggu, 18 Juni 2023 Jam 10:11			Dosen	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
31	Minggu, 18 Juni 2023 Jam 10:13			ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
32	Senin, 19 Juni 2023 Jam 12:34			Guru	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
33	Selasa, 20 Juni 2023 Jam 10:05			Siswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
34	Selasa, 20 Juni 2023 Jam 10:08			Markoteng	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
35	Selasa, 20 Juni 2023 Jam 10:14			ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
36	Selasa, 20 Juni 2023 Jam 10:18			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
37	Selasa, 20 Juni 2023 Jam 10:23			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
38	Jumat, 23 Juni 2023 Jam 10:40			Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
39	Jumat, 23 Juni 2023 Jam 10:48			Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
40	Minggu, 25 Juni 2023 Jam 12:47	Dewi Sri Hartati	082255958504	Pegawai pemerintah	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
41	Minggu, 25 Juni 2023 Jam 12:50	Fandi	085250826952	Podagang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
42	Senin, 26 Juni 2023 Jam 09:45	Bambang	082214323019	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
43	Senin, 26 Juni 2023 Jam 09:50	Hanny ahimayah	085250725111	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
44	Senin, 26 Juni 2023 Jam 09:54	Nur fiariana	081250533247	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
45	Minggu, 04 Juni 2023 Jam 09:22			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
46	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 12:46			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
47	Selasa, 13 Juni 2023 Jam 09:32			Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
48	Sabtu, 17 Juni 2023 Jam 09:35			PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain-Lain
49	Minggu, 18 Juni 2023 Jam 09:44			Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
50	Senin, 19 Juni 2023 Jam 12:38			Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
51	Senin, 19 Juni 2023 Jam 12:42			POLRI	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
52	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 09:35			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Jumat, 02 Juni 2023 Jam 09:37			Supir	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Senin, 05 Juni 2023 Jam 12:44			Ibu rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Senin, 05 Juni 2023 Jam 12:45			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Senin, 05 Juni 2023 Jam 12:46			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Senin, 05 Juni 2023 Jam 12:47			Wirawasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Senin, 05 Juni 2023 Jam 13:11			Iti	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Senin, 05 Juni 2023 Jam 13:13			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Selasa, 06 Juni 2023 Jam 09:38			Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Selasa, 06 Juni 2023 Jam 09:55			wirawasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Selasa, 06 Juni 2023 Jam 09:58			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Selasa, 06 Juni 2023 Jam 10:29			Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Selasa, 06 Juni 2023 Jam 10:31			Iti	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Selasa, 06 Juni 2023 Jam 10:32			Wirawasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Rabu, 07 Juni 2023 Jam 09:31			Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Rabu, 07 Juni 2023 Jam 09:54			PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Rabu, 07 Juni 2023 Jam 10:00			Driver	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 13:04			PNS bknk	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Minggu, 11 Juni 2023 Jam 10:14			Mekanik	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Minggu, 11 Juni 2023 Jam 10:16			Iti	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Senin, 12 Juni 2023 Jam 12:30			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
73	Senin, 12 Juni 2023 Jam 12:33			Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Senin, 12 Juni 2023 Jam 12:36			Guru SD	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Senin, 12 Juni 2023 Jam 12:37			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Senin, 12 Juni 2023 Jam 12:43			Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Senin, 12 Juni 2023 Jam 12:54			Pedagang	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Selasa, 13 Juni 2023 Jam 09:15			Dosen PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Selasa, 13 Juni 2023 Jam 09:33			Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Rabu, 14 Juni 2023 Jam 13:27			Mahasiswa	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Sabtu, 17 Juni 2023 Jam 09:35			Inspector	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Sabtu, 17 Juni 2023 Jam 09:44			Karyawan perusahaan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Minggu, 18 Juni 2023 Jam 10:09			swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Senin, 19 Juni 2023 Jam 12:50			Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Senin, 19 Juni 2023 Jam 12:54			ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Selasa, 20 Juni 2023 Jam 10:11			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Minggu, 25 Juni 2023 Jam 12:40	Dionisius	081348416626	Tni ad	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Minggu, 25 Juni 2023 Jam 12:44	Vika	08212589800	Sekretaris	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Senin, 26 Juni 2023 Jam 09:40	Grace tibon	085749607611	TNI AL	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Senin, 26 Juni 2023 Jam 09:45	Fachri Basri	081251865485	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Senin, 26 Juni 2023 Jam 09:50	Afridat Mutardi	08134852363	Operator power plant	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

I. HASIL AGREGAT SURVEI JUNI 2023

Jumlah Responden : 91

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.32	93.24	3.73	Sangat Baik
Persyaratan	16.35	93.41	3.74	Sangat Baik
Prosedur/Akur	16.35	93.41	3.74	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.52	94.40	3.78	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.46	94.07	3.76	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.26	92.91	3.72	Sangat Baik
Respon	16.40	93.74	3.75	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.43	93.90	3.76	Sangat Baik
IKM	16.39	93.63	3.75	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16,46	94,07	3,76	Sangat Baik
Kecurangan	16,40	93,74	3,75	Sangat Baik
Gratifikasi	16,46	94,07	3,76	Sangat Baik
Pungli	16,46	94,07	3,76	Sangat Baik
Cadon	16,40	93,74	3,75	Sangat Baik
IPK	16,44	93,93	3,76	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Samsung : 7
 Android : 60
 Apple (Phone) : 24

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

4. Penggunaan (Platform Operating System)

Android : 67
IOS : 24



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI 2023

UPBU KELAS I UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA

BAMBANG HARTATO

(97712171999031601)

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agaria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang dianumkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Pributungan dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.depuk.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam penggunaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengatur dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Pemantauan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan pemantauan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan pemertang utama penyelenggaraannya suatu proses (usaha/pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengumpulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM - IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesiadaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas I Utama Jawa

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana/prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang membutuhkan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almarhum, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/hakkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, porsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini, Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat mengadopsi data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://kkm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyatakan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovic:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)
 e = Persen toleransi ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	187	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
- Responden SPAK-SPKP Kantor Pertamahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan berdasarkan pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5000	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,00-3,064	65,00-76,80	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,81-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jasa Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Juli	3,74	160	3,72	3,76	3,75	3,72	3,72	3,73	3,75	3,76
Nilai Agregat		3,74	160	3,72	3,76	3,75	3,72	3,72	3,73	3,75	3,76

Pada pelaksanaan survei periode Juli 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,74 dalam skala 4 atau 16,35 dalam skala (7-50). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Juli 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Persyaratan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Respon memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori *Sangat Baik*.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Juli	3,79	160	3,77	3,78	3,79	3,78	3,83
Nilai Agregat		3,79	160	3,77	3,78	3,79	3,78	3,83

Pada pelaksanaan survei periode Juli 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,79 dalam skala 4 atau 16,57 dalam skala (7-50). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Juli 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Kecurangan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Pungli memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Calo memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Juwata tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Juwata telah memenuhi syarat nilai minimal pengaduan WRK.

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; - Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; - Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; - Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Penyerutan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan; 2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan; 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui pertimbangan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan dilaporkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhiya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta rancangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Keberhasilan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas pemberian layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaah, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah diindikasikan.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas keadilan pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecenderungan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan pengantian/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ apandek dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ apandek dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percakapan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengabdikan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percakapan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Minggu, 16 Juli 2023 Jam 09:15	Risjo	0816543297	Pal	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	pelayanan jasa pendaratan, penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJPU)
2	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 09:34	Veren Echa Novelia	085655236767	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
3	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 09:40	wahyu-ariyanto	081325138552	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
4	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 09:41	Milthahul jannah	08125895154	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
5	Kamis, 20 Juli 2023 Jam 12:52	Devi Pebriani	08119420107	Tenaga Kerja Kontrak	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
6	Jumat, 21 Juli 2023 Jam 10:59	Derwa ragil puja sakti	082232466867	Surveyor	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
7	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 08:17	Adelia Nasywa Pahriyyah Ar	081249425126	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
8	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 08:17	Wirwan	081334739424	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
9	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:26	Herisandi	082158083378	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
10	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:31	Wingsih Darmiyati	082112234410	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
11	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:32	Betty herdyan rooroh	085393587552	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
12	Selasa, 25 Juli 2023 Jam 09:53	Lini Susanti Syam	085347737684	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
13	Selasa, 04 Juli 2023 Jam 12:27	amita	082352221461	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
14	Selasa, 04 Juli 2023 Jam 12:33	Muthia	081347308939	Iri	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
15	Selasa, 04 Juli 2023 Jam 12:39	Chandana Dygita Widyadharma	085732148730	Siswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
16	Selasa, 04 Juli 2023 Jam 12:44	Wulan Kusumanandhani	082211133852	PNS Pusat	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
17	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 09:37	Dewi Kannilah	082247168387	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 09:39	Jumarti Aziz	082214748594	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 09:40	Blakiki	085161401812	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 09:41	Mohammad Adrianayah	083190938	Rumput laut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
21	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 09:42	Agus Swasomo Tri Hardiyanto	08161884781	Karyawan Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
22	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 12:35	Febrianto	082208856332	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
23	Kamis, 06 Juli 2023 Jam 10:01	utarno kiatuma	089693386349	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
24	Kamis, 06 Juli 2023 Jam 10:02	Sariyana	082256368979	Kuliah	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
25	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 09:39	Adina Kuswardini	081351414046	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
26	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 09:50	Tilang	082235498356	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
27	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 12:35	Selvi Elviana Putri	081382140748	Miner Plan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
28	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 12:40	Hendri candra w	081213201580	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
29	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 12:42	Frengky Alexander	6289653950290	Bekerja sendiri	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
30	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 12:47	Muhammad ridwan s	085877357452	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
31	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 12:50	Henry betny	081292654109	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
32	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 12:56	Alfian Nopara Saifudin	081345039830	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
33	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:07	Muhammad iqbal	083804023683	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Numor Handphone	Pekerjaan	Ura	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
34	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:18	M Rayhan Faberza	0895602879469	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
35	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:36	Dwi magrita kw	08125111686	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
36	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:52	Niko amanto	081230206413	House officer	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
37	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:57	MARSYA GRIZELDA BERLIAN	082151340447	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
38	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:59	Fauzi Bonita Dolok Saribu	084246584058	Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
39	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 10:03	Rahmandita Faryyaza	082350112151	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
40	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 10:04	Wulan	085265047136	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
41	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 08:16	wiwik	081343038806	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
42	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 08:19	Sulfiar S	082293169845	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
43	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 08:23	Muhammad narpaaji	081349668055	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
44	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 12:33	Canik Zulkhairisa	085246237793	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
45	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 12:51	Nisa nuraga	+6281356638221	Direktur SPBU	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
46	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 12:52	Tlara	08567394394	Auditor	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
47	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 12:57	Harab Hutani	081255179159	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
48	Senin, 10 Juli 2023 Jam 09:04	Julatan	055231246	nelayan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
49	Senin, 10 Juli 2023 Jam 12:38	SURAT LAS NUGREYANTO	089657096262	POLRI	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
50	Senin, 10 Juli 2023 Jam 12:39	Apri Jusfiqar	082310314515	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
51	Senin, 10 Juli 2023 Jam 12:42	Badi S	085240190989	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
52	Senin, 10 Juli 2023 Jam 12:43	Wibiyadi	082159525340	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
53	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 12:25	Syaila Anya Tanaya	085878278582	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
54	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 12:28	Hantani	082161684888	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
55	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 12:28	Adam Faisal anwar	087889095052	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
56	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 12:31	Hanaifi	081258541554	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
57	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 09:42	Nanda Fadillah	085849167895	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
58	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 09:46	Sony Indra	082351611158	BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
59	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 09:48	Harjadi	082132040507	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
60	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 09:54	Ardi	0895360318341	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
61	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 12:41	Rachmad Demara	08122320830	BUMN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
62	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 12:41	Elan S		Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
63	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 12:43	Aditya Perdana	08111019190	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
64	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 08:38	Agib muddam	081336395263	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
65	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 08:38	Slamet hariadi	082375814670	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
66	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 08:40	Nural	081392268195	Dokter	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
67	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 08:47	Dwi Ruliani	085393446842	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
68	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 12:44	Irena Haratus	085275991989	Asisten Adeling	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
69	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 12:50	Irena ammar	08999684487	Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
70	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 13:02	Christopher jilam	081246012877	Siswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
71	Jumat, 14 Juli 2023 Jam 09:07	Vincent diampay	085300762332	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
72	Minggu, 16 Juli 2023 Jam 10:12	ABDUL SALIM	08113582864	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
73	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 09:45	Candra Kusuma Atmaja	082328887354	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Lain-Lain
74	Kamis, 06 Juli 2023 Jam 09:57	Aji Muhammad Agustianur	085256214000	Wirarwasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Lain-Lain
75	Kamis, 06 Juli 2023 Jam 10:09	Cici Tri Yulita	081257403775	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
76	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 09:52	Egilia setiawati hilda	085845125416	Spg	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
77	Kamis, 13 Juli 2023 Jam 08:38	Rosmiati	081916646557	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
78	Selasa, 18 Juli 2023 Jam 12:48	Chaeronisa	081382658559	Karyawati	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
79	Selasa, 18 Juli 2023 Jam 12:57	Yarwin	085260490394	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
80	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 09:43	Fitroh	089777764411	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
81	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:27	Krishna Zada	082241616476	Pegawai Lembaga Negara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
82	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:28	Geovanni erlan p	085713111625	Kontraktor	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
83	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:33	Nadhi	085246003333	Pengusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
84	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:33	Teguh Santoso apriyanto	081326242845	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
85	Rabu, 26 Juli 2023 Jam 12:34	Mohamad Iqbal Hamdani	081316946681	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
86	Rabu, 26 Juli 2023 Jam 12:39	Feny Acelia Silaban	081219772633	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
87	Jumat, 28 Juli 2023 Jam 09:50	rika oktavia	082253416803	karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
88	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:53	Ansharuddin	081350353035	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
89	Rabu, 26 Juli 2023 Jam 12:45	Indra septian	087845680925	Operasi/ mekanikal	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
90	Senin, 31 Juli 2023 Jam 12:40	Ega Prayoga	081646990023	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
91	Minggu, 16 Juli 2023 Jam 10:25	Dewi Ratih puspaning ayy	082251334221	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
92	Minggu, 16 Juli 2023 Jam 10:30	Winda Azmi Meisari	085250290989	Dosen	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
93	Minggu, 16 Juli 2023 Jam 10:34	Antyrah Rachma	082255169194	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
94	Rabu, 26 Juli 2023 Jam 12:35	Endah novianti	081342433882	Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa, penggunaan bandar udara di luar jam operasi bandar udara
95	Jumat, 14 Juli 2023 Jam 12:32	Teti Haryani	081282589807	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
96	Sabtu, 15 Juli 2023 Jam 12:47	S Jon Petrik Napiogobu	082268179017	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
97	Sabtu, 15 Juli 2023 Jam 12:54	Fadhil	082171117198	EO	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
98	Minggu, 16 Juli 2023 Jam 09:16	Anang	085278901030	Cs	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
99	Senin, 17 Juli 2023 Jam 09:43	Sugianto	081332586427	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
100	Senin, 17 Juli 2023 Jam 09:47	Ramadhani	082152227520	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
101	Senin, 17 Juli 2023 Jam 09:48	Nadira	085213061176	Irt	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
102	Senin, 17 Juli 2023 Jam 09:52	Valencia Baby Aulia	081293662174	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
103	Senin, 17 Juli 2023 Jam 09:59	Bilal	085759822830	Buruh	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
104	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 12:42	Hertin	081347405703	Anggota DPRD Kota Tarakan	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
105	Senin, 24 Juli 2023 Jam 09:55	Ananda Amalia Ahmad	085246215562	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
106	Rabu, 26 Juli 2023 Jam 09:51	Muliaty	0813 354778	Rmsh tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata

No.	Tgl. Servei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
107	Senin, 24 Juli 2023 Jam 10:03	Luna	085242731296	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
108	Rabu, 26 Juli 2023 Jam 12:39	Sarah uilya	081311279291	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
109	Rabu, 26 Juli 2023 Jam 12:41	Farah Dini Sofyani	081298142257	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
110	Kamis, 27 Juli 2023 Jam 09:48	Antena mayra	085387495315	Pria	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
111	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 12:46	Dela	081221683677	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
112	Kamis, 20 Juli 2023 Jam 10:55	Muhammad Zainul Fikri	089531758948	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
113	Kamis, 20 Juli 2023 Jam 11:08	Ahmad Fathur Rohim	0895704137905	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
114	Jumat, 21 Juli 2023 Jam 10:47	Ari	+62 813-1900-5859	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
115	Jumat, 21 Juli 2023 Jam 10:51	Junarsela Urabiatin	081253016967	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
116	Sabtu, 22 Juli 2023 Jam 12:56	Ayasy gauti	082132149895	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
117	Selasa, 25 Juli 2023 Jam 12:31	novi	082150071957	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
118	Kamis, 27 Juli 2023 Jam 09:45	Aqmarrina Nugraheni	082154101995	Pegawai	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
119	Kamis, 27 Juli 2023 Jam 09:47	Kurnia sandi mahardhika	081298809839	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
120	Jumat, 28 Juli 2023 Jam 09:53	Fadya Rahma Sari	082354824825	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
121	Sabtu, 29 Juli 2023 Jam 12:51	Deva Andrian	082340091188	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
122	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:47	Usman hanaudin	085710604799	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
123	Senin, 31 Juli 2023 Jam 12:30	Iladi Susanto	082234501445	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
124	Rabu, 05 Juli 2023 Jam 09:46	Sarifa	082153627070	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
125	Jumat, 07 Juli 2023 Jam 09:40	Lidya Yohana H R.	081253777545	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
126	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:10	Arum yuniar	089517996053	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
127	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 09:35	Andika veriyanto	081248266483	Pria	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 08:19	Riswanto	085255787264	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
129	Minggu, 09 Juli 2023 Jam 12:44	Maluang	081346456544	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 12:32	bekti	08125390247	pria	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
131	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 12:42	Florida	081253806101	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
132	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 12:52	Sei Suhardani	085246123505	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 09:44	Kunanti	0	Pria	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
134	Rabu, 12 Juli 2023 Jam 09:44	Nurhidayatul Maalia	082247603833	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
135	Jumat, 14 Juli 2023 Jam 12:47	Siska	061398065543	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
136	Sabtu, 15 Juli 2023 Jam 12:52	Aloi	081332062194	Neri	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
137	Senin, 17 Juli 2023 Jam 09:56	Mardi Lukas	085748044091	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
138	Selasa, 18 Juli 2023 Jam 12:47	Minah	081341513698	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
139	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 12:38	Nurwidyananti	08123237825	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Rabu, 19 Juli 2023 Jam 12:40	Rahmanati	081346456525	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
141	Kamis, 20 Juli 2023 Jam 11:02	Ferry Botcke	085340162035	Pelajar	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
142	Kamis, 20 Juli 2023 Jam 12:51	Haanawati	081347776658	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
143	Kamis, 20 Juli 2023 Jam 13:13	Ernawati	082391778832	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
144	Minggu, 23 Juli 2023 Jam 12:26	EKA	082233640999	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
145	Selasa, 25 Juli 2023 Jam 09:52	Akhmad romdhon	082134839260	Operator Bulldozer	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
146	Selasa, 25 Juli 2023 Jam 09:54	Aswar alam kusuma	082116522010	Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
147	Selasa, 25 Juli 2023 Jam 09:59	ZULALHA	082152399300	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
148	Selasa, 25 Juli 2023 Jam 10:00	Hendra Pasha	081338034882	CCR Produksi Pertamina	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
149	Selasa, 25 Juli 2023 Jam 12:34	Ady Surchman	083387017997	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
150	Sabtu, 29 Juli 2023 Jam 09:29	Alvina	081346783212	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
151	Sabtu, 29 Juli 2023 Jam 09:34	Nataeya Kahfi	082213106504	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Sabtu, 29 Juli 2023 Jam 09:40	Nirmala	082255676560	Kuliah	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
153	Sabtu, 29 Juli 2023 Jam 09:43	Miky setiawan	082256085467	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
154	Sabtu, 29 Juli 2023 Jam 09:43	Fadila Dinarul Faoh	0895323166900	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
155	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:37	Bella Annisa Putri	089603589446	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
156	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:50	Dwi bismawanto	081267661716	PNB	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
157	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:51	Aswan	085399534024	Pes	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
158	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:55	Riaki ramadansyah	082272228832	Karyawan perkebunan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
159	Senin, 31 Juli 2023 Jam 12:35	Nur hidayah amran	081355833486	Guru swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
160	Senin, 31 Juli 2023 Jam 12:38	Henry Sulistyani	082351782463	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

I. HASIL AGREGAT SURVEI JULI 2023

Jumlah Responden : 160

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.27	92.97	3.72	Sangat Baik
Persyaratan	16.45	94	3.76	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.40	93.72	3.75	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.25	92.88	3.72	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.29	93.06	3.72	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.30	93.16	3.73	Sangat Baik
Respon	16.38	93.63	3.75	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.45	94	3.76	Sangat Baik
IKM	16.35	93.43	3.74	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.48	94.19	3.77	Sangat Baik
Kecurangan	16.55	94.56	3.78	Sangat Baik
Gratifikasi	16.56	94.66	3.79	Sangat Baik
Pungli	16.53	94.47	3.78	Sangat Baik
Calo	16.75	95.69	3.83	Sangat Baik
IPK	16.57	94.71	3.79	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Samsung : 22
 Android : 89
 Apple (iPhone) : 49

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

Safari : 48
 Mozilla : 1
 Chrome : 111

4. Penggunaan (Platform Operating System)



LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

AGUSTUS 2023

UPBU KELAS I UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang siparita dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 23 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi SAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih nyata, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR LINT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA J/KA

BAMBANG HARTATO

097712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sah aksi pada sektor persepsi agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diunduk menjadi predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integrasi di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.depoh.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan parameter sebagaimana dimaksud, meliputi:

- 1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
- 3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 4. Biaya/tarif adalah angka yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengatur dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
- 6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
- 7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
- 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
- 9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan prasyarat utama terlaksananya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (bangun).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 64 Tahun 2023 tentang Pengukuran dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Kendati alami selama menggunakan layanan pada

CIPRU Kelai I Utama Purnia

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

- 1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan telah tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fitur-fitur interaktif dan FAQ.]



- 2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta pemenuhan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang membutuhkan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (sopan, santun, sapa, sapa, dan santun).]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/online/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, keterbatasan, kemampuan, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/keuntungan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengakibatkan kerugian, seperti perorangan antrian, memperpanjang waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pemungutan denda, dll.]



3. Tidak ada pemberian imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/membagikan menerima imbalan uang untuk alasan administrasi, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa rokok/jadi rokok, parcel, perlakuan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transportasi, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu penerimaan pembayaran atau pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dilaksanakan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll).]



5. Tidak ada peralihan perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik peralihan (Pihak yang melakukan peralihan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus/baik/bekal saja?

Pengarahannya Pegawai/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

(Silakan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu))

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Service Proesess
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Komunikasi dan Pengalihan
☐ Penghilangan Praktik Pangli
☐ Penghilangan Praktik Dilar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaturan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menghasilkan data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atau pelayanan publik yang menjadi kajian di tengah masyarakat dapat dianggahapi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://kkm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat wawancara sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBKM, menyatakan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang kecilnya Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada persentase pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovic:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Seta Bulan)
 e = Persen kelonggaran ketidakakuratan karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

• Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Pemeriksaan RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	168	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	187	2600	335
70	59	380	193	2800	338
75	63	400	199	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Maritim adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
b. Responden SPK-SPKP Kantor Wilayah
c. Responden SPK-SPKP Kantor Pertahanan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengaktifkan link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisa

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan statistik oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan berdasarkan pada Pemeriksaan RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

Total dari Nilai Persepal Per Unsur

BOOI =

Total Unsur yang Terdiri

=

Nilai Perimbangan

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus “Hasil SKM Unit Pelayanan x 25”. Dengan demikian, nilai persepal, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepal	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,95-2,388	25,00-44,36	D	Tidak Baik
2	2,80-3,564	45,00-76,80	C	Kurang Baik
3	3,5644-5,532	76,81-88,36	B	Baik
4	3,8334-4,50	88,37-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang diuji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang digunakan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

Jumlah Bobot

Jumlah Unsur

=

1

i

=

N

N = Bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{1} = 0.07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Perimbangan}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Jember

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Jember

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Akur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Harga	Sarana Prasarana	Respon	Komitasi dan Pengaduan
1	Agustus	3,67	92	3,70	3,64	3,67	3,64	3,65	3,67	3,70	3,69
Nilai Agregat		3,67	92	3,70	3,64	3,67	3,64	3,65	3,67	3,70	3,69

Pada pelaksanaan survei periode Agustus 2023, UPBU Kelas I Utama Jember secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,67 dalam skala 4 atau 16,68 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jember telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Jember pada periode Agustus 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Persyaratan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Prosedur/Akur memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Tarif/Harga memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Respon memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Komitasi dan Pengaduan memperoleh kategori **Sangat Baik**.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Jember

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Jember

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pengh	Cala
1	Agustus	3,71	92	3,72	3,69	3,70	3,74	3,70
Nilai Agregat		3,71	92	3,72	3,69	3,70	3,74	3,70

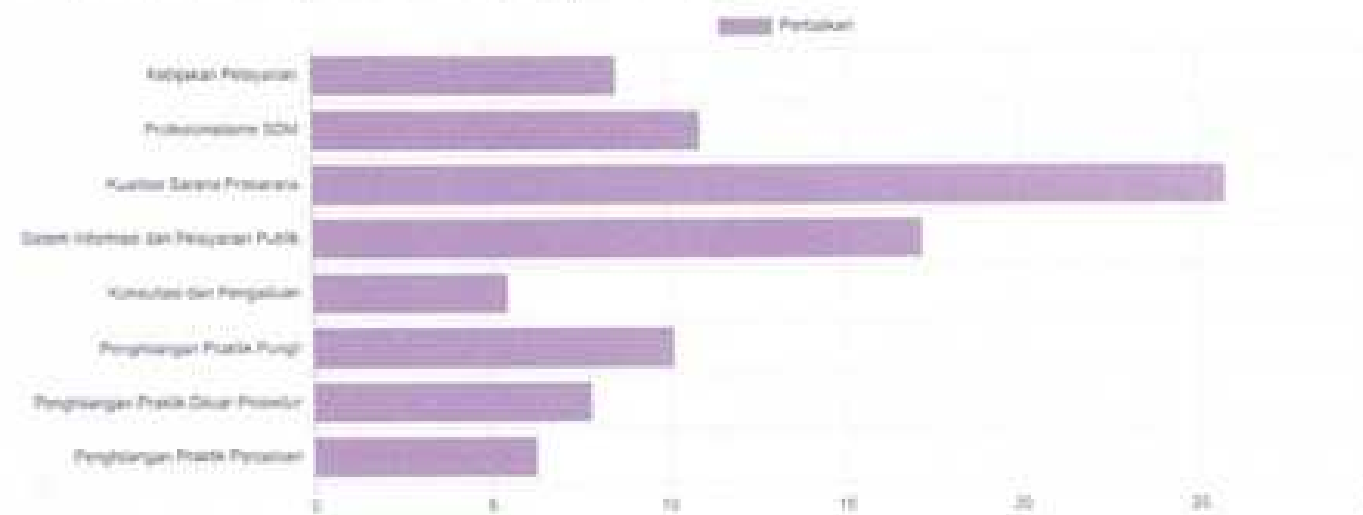
Pada pelaksanaan survei periode Agustus 2023, UPBU Kelas I Utama Jember secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3,71 dalam skala 4 atau 16,22 dalam skala 17,50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Jember telah memperoleh kategori **Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Jember pada periode Agustus 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Kecurangan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Pengh memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Cala memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Jember tersebut, Unsur Kerja-Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Jember telah memenuhi syarat nilai minimal pengaduan WDK.

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut.



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan sudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	1. Persyaratan pelayanan disusun secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang disusun pada website atau platform media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;

No	Indikator	Rekomendasi
		1. Perekaman yang melibatkan masyarakat perlu dilakukan;
3	Prosedur/Aur	1. Adanya pengumuman standar prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi standar pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan; 2. Petugas dan layanan menyampaikan jangka waktu layanan; 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan mudah di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan metode perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada lektor pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan standar yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Tersedianya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (lektor pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan dilakukan/dilakukan secara komprehensif dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menciptakan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Komunikasi dan Pengaduan	1. Adanya lektor segmen khusus komunikasi dan pengaduan dibelakang tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis komunikasi dan pengaduan yang diterima dimasukkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait komunikasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atau kesiadanya pelayanan publik terkait kesetaraan dalam pelayanan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kegiatan pelayanan	1. Menyediakan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penguatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan keluhan yang beragam fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan pengantian/pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak menerima/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pengantian tar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak menerima/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Pertanian/pemantau	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mendapatkan uang ketiga (culik); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap korupsi; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi risiko korupsi setiap mata rantai petugas dengan masyarakat.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 24 Agustus 2023 Jam 09:45	Suben	081296527550	-	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Urin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
2	Kamis, 24 Agustus 2023 Jam 09:52	Erlilya Meliana Kalenggibang	081283422983	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Urin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
3	Kamis, 31 Agustus 2023 Jam 08:16	Sukma wati	0852347861	Iri	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Urin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
4	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:46	DWI HARIYANTO PUTRA	081282576552	Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
5	Jumat, 04 Agustus 2023 Jam 12:51	Dian novitriani	081250357794	Pria	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
6	Jumat, 04 Agustus 2023 Jam 12:53	Milhan	082299560859	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
7	Sabtu, 05 Agustus 2023 Jam 10:00	Cynthia Veronika	081316445012	wirawasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
8	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 09:44	Puqa rini adahilab	082274902929	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
9	Rabu, 09 Agustus 2023 Jam 12:47	Muhammad Rifwan yusman	082253226360	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
10	Kamis, 10 Agustus 2023 Jam 12:54	Riza Agung Ismail	0821-7952-9130	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
11	Jumat, 11 Agustus 2023 Jam 09:53	Ahmad Fahrur Riza	085236225631	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
12	Jumat, 11 Agustus 2023 Jam 10:00	Aulia rokhana	089637111131	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
13	Jumat, 11 Agustus 2023 Jam 10:00	Veroeka Nery Palalla	085394232170	Fresh graduate	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
14	Kamis, 17 Agustus 2023 Jam 12:39	Dandy Elu Prasriyo	085226762817	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
15	Kamis, 17 Agustus 2023 Jam 12:44	NOI	000000	Dokter	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
16	Kamis, 24 Agustus 2023 Jam 09:44	Mohammad Zaim	08125044901	Kary Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
17	Kamis, 31 Agustus 2023 Jam 09:28	Perjanto	081894267054	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
18	Rabu, 30 Agustus 2023 Jam 11:02	Christabel Theovannia	082254141644	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaftaran, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PIPAU)
19	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:42	Asin sabdo utomo	081247712245	Pelayaran	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan bandar udara di luar jam operasi bandar udara
20	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:38	Mimawati	085242832177	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan bandar udara alternatif
21	Selasa, 08 Agustus 2023 Jam 09:51	Denni Natalya	082213502920	swasta	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemaknaan Garbarata
22	Rabu, 30 Agustus 2023 Jam 10:58	Irfandi	082251515070	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemaknaan Garbarata
23	Sabtu, 05 Agustus 2023 Jam 09:57	Hermanayah	082236520468	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
24	Rabu, 09 Agustus 2023 Jam 12:55	Bodhi	081285533564	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
25	Jumat, 11 Agustus 2023 Jam 10:05	Rama Andika	085246800379	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
26	Sabtu, 12 Agustus 2023 Jam 12:44	-	-	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
27	Kamis, 17 Agustus 2023 Jam 12:44	Tom Bosmar Prabhakara	082307147733	Karyawan swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
28	Kamis, 24 Agustus 2023 Jam 09:38	Stefania NM	08115362424	Pegawai	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
29	Kamis, 24 Agustus 2023 Jam	Garin	082149593603	wirawasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	09-44							
30	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:36	Hendri Kurniawan	085958097582	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
31	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:36	Utami Permata Purno	085756047228	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
32	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:43	Nefi Mauliana	085389362560	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
33	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:53	Valerianus andriki Tano Ama Rita	085211745214	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
34	Kamis, 03 Agustus 2023 Jam 10:52	Elina hesty septania	085751031987	Tidak bekerja	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
35	Kamis, 03 Agustus 2023 Jam 10:56	Ratih Anggrani	082158971410	Siswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
36	Kamis, 03 Agustus 2023 Jam 11:14	Rizmayani	- 85254397707	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
37	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 12:07	Ahmad yully	082258313814	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
38	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 12:11	Martawati	085255737778	Ais	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
39	Selasa, 08 Agustus 2023 Jam 09:42	Uri samud	081233451006	Koki	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
40	Selasa, 08 Agustus 2023 Jam 09:45	Nani Kristian	082364209631	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
41	Rabu, 09 Agustus 2023 Jam 12:51	nurul ayiffa	068742718144	staf	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
42	Jumat, 11 Agustus 2023 Jam 09:54	Firah	082254023484	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
43	Selasa, 12 Agustus 2023 Jam 12:36	Nasuf Mufahuddin	081234513188	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
44	Selasa, 12 Agustus 2023 Jam 12:42	Wagus Gunajar	082143832416	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
45	Minggu, 13 Agustus 2023 Jam 12:53	TRI KUNDAYANI	08119302175	PEGAWAI SWASTA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
46	Rabu, 16 Agustus 2023 Jam 12:52	Burhamullo	089565778110	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
47	Minggu, 20 Agustus 2023 Jam 12:25	Aldo	000	Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
48	Agustus 2023 Jam 12:33	Nurul Mujannah	082158796067	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
49	Minggu, 20 Agustus 2023 Jam 12:25	Zaimul ahidin	082186101138	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
50	Minggu, 20 Agustus 2023 Jam 12:37	M.Ahwi	082255144115	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
51	Selasa, 22 Agustus 2023 Jam 12:26	Raden Ahi	081317783155	Usaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
52	Selasa, 22 Agustus 2023 Jam 12:36	Rahmat Ahidin	085316672009	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
53	Rabu, 23 Agustus 2023 Jam 09:50	Andika setiawan	085705550701	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
54	Rabu, 23 Agustus 2023 Jam 09:55	Muhammad Fien Fahrul	081333627221	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
55	Rabu, 30 Agustus 2023 Jam 10:46	Salahul Choiri	082256502862	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
56	Kamis, 31 Agustus 2023 Jam 12:40	Yusuf Cahyo	081317968828	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
57	Kamis, 31 Agustus 2023 Jam 12:43	Dini nifa nufiya	08138860975	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
58	Selasa, 01 Agustus 2023 Jam 09:38	Darnawati sari	081319851515	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Selasa, 01 Agustus 2023 Jam 09:42	Ririn Gagahin	082199937272	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Jumat, 04 Agustus 2023 Jam 12:55	Vicoi	08139325812	Belum ada	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Jumat, 04 Agustus 2023 Jam 13:06	Yul qori	081319677403	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Selasa, 05 Agustus 2023 Jam 09:53	Marshella	082225079770	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Numur Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
63	Sabtu, 05 Agustus 2023 Jan 09:56	Arief Nurachman	085491953667	Inspector	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Senin, 07 Agustus 2023 Jan 09:45	Dewi Nita Sari	082259665440	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Senin, 07 Agustus 2023 Jan 09:48	Maria ulfa	081253356349	Bund	31-40 Tahun	Perempuan	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Senin, 07 Agustus 2023 Jan 09:49	IMAM SYAFI	082180550390	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Senin, 07 Agustus 2023 Jan 09:50	Wahidul	082214995942	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Senin, 07 Agustus 2023 Jan 09:53	Nachalia	082351619704	Pengukut Desa	21-30 Tahun	Perempuan	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Selasa, 08 Agustus 2023 Jan 09:54	Indiana Simanung	081217651922	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Kamis, 09 Agustus 2023 Jan 12:43	Zanabul jethan	081325162019	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Senin, 11 Agustus 2023 Jan 09:57	Yandi setiawan	082353350908	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Senin, 11 Agustus 2023 Jan 10:08	Agustina Iyia	081280335999	—	41-50 Tahun	Laki-Laki	Smta 2 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Sabtu, 12 Agustus 2023 Jan 12:34	Herlyana	085880006046	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Minggu, 13 Agustus 2023 Jan 12:57	Puppy Angal	085256647153	Wirawisata	31-40 Tahun	Perempuan	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Rabu, 16 Agustus 2023 Jan 09:29	Callya Natsya Karini	082253760196	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Rabu, 16 Agustus 2023 Jan 09:32	Anggi Parasutan	081258774780	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Rabu, 16 Agustus 2023 Jan 09:32	Tamara Lufiana Prati	0821-5493-0615	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Rabu, 16 Agustus 2023 Jan 09:33	Janetha	085212960994	psa	21-30 Tahun	Perempuan	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Rabu, 16 Agustus 2023 Jan 09:43	Lani	085247000042	DRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Rabu, 16 Agustus 2023 Jan 09:47	Rully yusandi	082244665549	Karyawan bank	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Kamis, 17 Agustus 2023 Jan 12:36	TIITIK PUJI LESTARI	1322065160	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Senin, 18 Agustus 2023 Jan 12:48	Malyani	08115813107	Pegawai swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Rabu, 23 Agustus 2023 Jan 09:51	Edgianto Dicky Pangestu	0821446649057	Tambung	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Rabu, 23 Agustus 2023 Jan 09:55	Ragas Gema Hidayat	081250267750	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Rabu, 23 Agustus 2023 Jan 09:56	Rica Prasetya jaya	081359781143	TNI	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Kamis, 24 Agustus 2023 Jan 09:42	Wahyu indrianto	081390629080	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Kamis, 24 Agustus 2023 Jan 09:46	Riky Putri Ramadhany	082251529220	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Kamis, 24 Agustus 2023 Jan 09:53	Rendra tilling	081344262287	Bisnis bekerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Selasa, 28 Agustus 2023 Jan 12:36	Ema Andhijani	081313441427	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Smta 1 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Kamis, 31 Agustus 2023 Jan 13:43	Quati	081253671397	Buruh	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Kamis, 31 Agustus 2023 Jan 12:38	Samudh	081136142	Pengusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Smta 2 (ST)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Kamis, 31 Agustus 2023 Jan 12:40	Tuti milana	085245673558	ari	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI AGUSTUS 2023

Jumlah Responden : 92

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Profilkat
Informasi	14,19	92,56	3,70	Sangat Baik
Penyusutan	13,93	91,83	3,64	Sangat Baik
Prosedur Alat	14,04	91,68	3,67	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	15,43	91,03	3,64	Sangat Baik
Tarif Biaya	13,96	91,20	3,65	Sangat Baik
Barang Prasarana	14,04	91,68	3,67	Sangat Baik
Rangko	14,19	92,56	3,70	Sangat Baik
Komunikasi dan Pengaturan	14,13	92,17	3,69	Sangat Baik
IKM	14,05	91,72	3,67	Sangat Baik



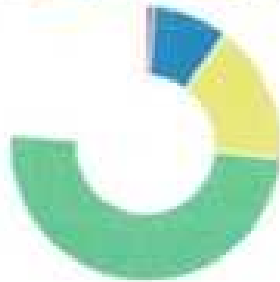
III. PERILAKU PENYENDANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Profilkat
Doktrinasi	14,27	92,99	3,72	Sangat Baik
Kecurangan	14,13	92,17	3,69	Sangat Baik
Gretilikasi	14,19	92,50	3,70	Sangat Baik
Pangli	14,36	93,48	3,74	Sangat Baik
Cala	14,19	92,50	3,70	Sangat Baik
IPK	14,23	92,73	3,71	Sangat Baik



1. Penggunaan Perangkat

Personal Computer Samsung Apple iPhone Android



Personal Computer : 1

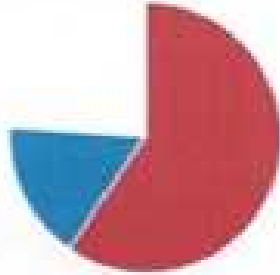
Samsung : 11

Apple iPhone : 20

Android : 60

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

Chrome Safari



Chrome : 72

Safari : 28

4. Penggunaan Platform Operating System

Windows 8 iOS Android



Windows 8 : 1

iOS : 20

Android : 71



LAPORAN

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

SEPTEMBER 2023

UPHU KELAS I UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 36 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA KANTOR BADAN LAYANAN UMUM UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA

BAMBANG HARTATO

197712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Prinsip Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diawali dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.depoh.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Pemangku pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselesainya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengujian dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, s Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas I Utama Jember

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

1. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan telah tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/bodine/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, Voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengadaan
☐ Penghilangan Praktik Pangli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloon
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyarankan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

• Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan berdasarkan pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5998	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot (nilai rata-rata tertimbang)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah Unsur yang terdasi}} \times \text{Nilai Perimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	September	3,75	85	3,77	3,75	3,77	3,80	3,76	3,70	3,73	3,72
	Nilai Agregat	3,75	85	3,77	3,75	3,77	3,80	3,76	3,70	3,73	3,72

Pada pelaksanaan survei periode *September 2023*, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai *3,75 dalam skala 4* atau *16,42 dalam skala 17,80*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode *September 2023*. Unsur Informasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Persyaratan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Respon memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori *Sangat Baik*.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	September	3,78	85	3,72	3,80	3,78	3,81	3,80
	Nilai Agregat	3,78	85	3,72	3,80	3,78	3,81	3,80

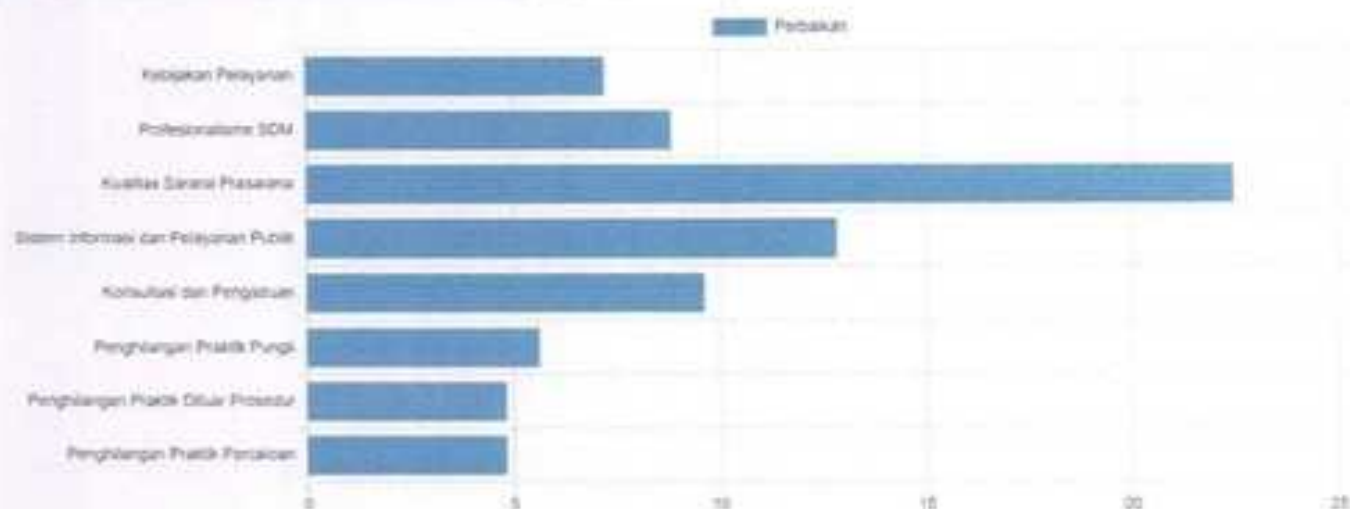
Pada pelaksanaan survei periode *September 2023*, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai *3,78 dalam skala 4* atau *16,56 dalam skala 17,80*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode *September 2023*. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Kecurangan memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Pungli memperoleh kategori *Sangat Baik*, Unsur Calo memperoleh kategori *Sangat Baik*.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Juwata tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Juwata telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK.

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan; 3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

No	Indikator	Rekomendasi
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan. 2. Petugas/desa layanan menyampaikan jangka waktu layanan. 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percalaan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percalaan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 06 September 2023 Jam 12:46	Aneitya Nur Arifah	085606362685	Karyawan BUMD	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Trin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
2	Jumat, 15 September 2023 Jam 09:35	Misi Makkulung	082251521327	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Trin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
3	Jumat, 15 September 2023 Jam 09:36	Andi nur	08	Rant	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Trin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
4	Senin, 18 September 2023 Jam 12:34	Muhamad diskalendra	085358224689	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Trin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
5	Kamis, 21 September 2023 Jam 09:13	Muhammad Jahrianyah	085248663226	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Trin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
6	Jumat, 22 September 2023 Jam 08:54	Rahman	081245680603	Nelayan	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Trin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
7	Rabu, 06 September 2023 Jam 12:46	Aldo Sinatra	082351053161	PTT	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
8	Senin, 11 September 2023 Jam 09:36	Anggara yidha satyarta	081330436296	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Srta 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
9	Selasa, 12 September 2023 Jam 12:57	Ceno effwary	082385727549	Pegawai negri sipil	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
10	Rabu, 13 September 2023 Jam 14:05	Ardiansyah	082158304355	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
11	Senin, 18 September 2023 Jam 08:43	Jainal	081349617856	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
12	Senin, 18 September 2023 Jam 10:02	Frista Rizky Masnie	082255770098	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
13	Rabu, 20 September 2023 Jam 09:07	Ismar	082256482210	Influencer digital	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
14	Sabtu, 23 September 2023 Jam 08:39	Ilman	085232722656	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
15	Minggu, 24 September 2023 Jam 12:40	Rallie Lestiana	085210983535	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
16	Minggu, 24 September 2023 Jam 12:49	Degi Alinda Agustina	085734363073	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
17	Selasa, 26 September 2023 Jam 10:34	Ulik Chodratillah	081351509875	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
18	Selasa, 26 September 2023 Jam 10:50	Slamet widiyanto	081258895015	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
19	Kamis, 28 September 2023 Jam 12:49	Pamella	085235231133	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
20	Sabtu, 30 September 2023 Jam 12:24	Laila Yudianti	087894846845	Pegawai	51-60 Tahun	Perempuan	Srta 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
21	Selasa, 05 September 2023 Jam 12:43	Eva Dwi Rirkiyah	8588716644	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa, penggunaan bandar udara di luar jam operasi bandar udara
22	Rabu, 20 September 2023 Jam 08:16	Vada Tri wijaya	082245793496	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa, penggunaan bandar udara di luar jam operasi bandar udara
23	Kamis, 14 September 2023 Jam 09:04	riana	085348695628	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa penggunaan bandar udara alternative
24	Rabu, 14 September 2023 Jam 08:31	Nabilha	085350231216	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian Garbaruta
25	Senin, 18 September 2023 Jam 09:47	Hamdan Aladi Muhammad	082350497004	Inspektur	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian Garbaruta
26	Senin, 18 September 2023 Jam 12:39	Anggi Prima Nirvana, S.Pd	081333322558	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian Garbaruta
27	Selasa, 19 September 2023 Jam 12:35	Dipi zensul watoni	081212318408	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian Garbaruta
28	Sabtu, 16 September 2023 Jam 12:32	Elza ramba mulino	085218515172	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
29	Senin, 18 September 2023 Jam 09:44	Taufan Samudro Arum	08122569698	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara

No.	Tgl. Servis	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
10	Senin, 18 September 2023 Jam 09:56	Fadilah	081346372291	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
11	Rabu, 20 September 2023 Jam 08:37	Wismawardana	085390928335	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
12	Kamis, 21 September 2023 Jam 09:26	Rijaliansyah	081255176492	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
13	Minggu, 24 September 2023 Jam 12:53	Sri Rahayu Minarty Putri Sidiq	081256220621	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
14	Rabu, 27 September 2023 Jam 09:36	Ayuni Prensaningtyas	081567613899	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
15	Jumat, 29 September 2023 Jam 12:39	Selma	085245700383	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
16	Sabtu, 30 September 2023 Jam 12:28	Ara	081376532305	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
17	Jumat, 01 September 2023 Jam 12:38	Nadia Huda	081513055762	pegawai	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
18	Minggu, 03 September 2023 Jam 09:52	Riza Yemalina	081255537307	Pegawai	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
19	Rabu, 06 September 2023 Jam 12:52	Septi Yunita Marthin	08125306564	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
20	Rabu, 06 September 2023 Jam 12:52	Nidha	081347133557	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
21	Kamis, 07 September 2023 Jam 13:49	Roya Sukma	081329922008	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
22	Kamis, 07 September 2023 Jam 13:57	M.Nuzanti	082152325674	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
23	Senin, 11 September 2023 Jam 21:28	Raden Saleh	081201619970	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
24	Selasa, 12 September 2023 Jam 13:04	Joly Kamster Sinaga	085345211084	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
25	Rabu, 13 September 2023 Jam 14:12	Indra permata	087749530398	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
26	Rabu, 13 September 2023 Jam 14:16	Eliya	+62 895-6338-41040	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
27	Kamis, 14 September 2023 Jam 08:53	Arliamayah	081269828287	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
28	Kamis, 14 September 2023 Jam 09:01	Mae mp	081347531013	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
29	Sabtu, 16 September 2023 Jam 08:32	Aditya Rudmana	082273159445	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
30	Rabu, 20 September 2023 Jam 07:50	Rafa Ahmad Fadilaj	081256018897	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
31	Rabu, 20 September 2023 Jam 08:50	Abi meryu	082253059673	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
32	Rabu, 20 September 2023 Jam 09:15	Renaldi	083830177339	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
33	Minggu, 24 September 2023 Jam 12:39	Aisy Purnama	081330222009	Wirawasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
34	Senin, 25 September 2023 Jam 09:39	Faridh abdillah lamm	085345212145	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
35	Senin, 25 September 2023 Jam 09:41	Mahendra Alpriyanto	081285070564	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
36	Senin, 25 September 2023 Jam 09:42	Anderi Hanan	065389732438	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
37	Selasa, 26 September 2023 Jam 10:44	Furhan Fika Mafari	081226817843	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
38	Jumat, 29 September 2023 Jam 12:37	Vivi Shinta Triyananti	081250559205	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
39	Sabtu, 30 September 2023 Jam 12:45	Dikki irwanayah	081383806320	Teknisi alat berat	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
40	Minggu, 03 September 2023 Jam 12:49	-	-	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Minggu, 03 September 2023 Jam 12:50	ulias	082290762003	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
62	Senin, 04 September 2023 Jam 09:36	Selmi Putri	081345528686	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Senin, 04 September 2023 Jam 09:39	Gigih wahyu	082151310834	Wirasaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Rabu, 06 September 2023 Jam 09:30	Muchammad Yunus	082249193397	Tentara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Rabu, 06 September 2023 Jam 10:44	Karya	00000000000000	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Rabu, 06 September 2023 Jam 12:49	Harna Juniar	+6285705735833	Aan	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Sabtu, 09 September 2023 Jam 09:27	Dika	085759955998	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Sabtu, 09 September 2023 Jam 09:27	Swati Pertiwi	085228989647	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Sabtu, 09 September 2023 Jam 09:33	Hasanuddin	08124467800	Nelayan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Senin, 11 September 2023 Jam 09:38	Anisa oktasari	082213506209	-	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Selasa, 12 September 2023 Jam 12:57	Eni	082133924003	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Jumat, 15 September 2023 Jam 09:41	Diana M	081347801252	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Sabtu, 16 September 2023 Jam 12:35	koko bermawan	081313082182	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Senin, 18 September 2023 Jam 10:01	Dessy Aurelia	081213088800	BUMN Staff	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Rabu, 20 September 2023 Jam 05:17	Muhamad Subkhi	08111668446	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Kamis, 21 September 2023 Jam 09:22	Fahmi Maulana Ibrahim	085241153421	Dokter	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Kamis, 21 September 2023 Jam 09:23	Ida Hariyone	08125473855	IRT	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Kamis, 21 September 2023 Jam 09:26	Valda	081250606066	Pegawai bumd	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Kamis, 21 September 2023 Jam 09:28	Andi yakub	082253664151	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Kamis, 21 September 2023 Jam 09:29	SEBTEVANUS DWI PUTRA	081250092212	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Minggu, 24 September 2023 Jam 12:49	Sinta Putri Bestari	081293671019	Wirasaha	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Rabu, 27 September 2023 Jam 09:41	Muhammad Dani Saputra	085702036162	Pabrik	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Kamis, 28 September 2023 Jam 13:05	Dewi Ariana	081288612996	PNSD	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Jumat, 29 September 2023 Jam 12:36	Miftahul rahmi	082284221126	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Sabtu, 30 September 2023 Jam 12:43	Christian Vieri	087874654287	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

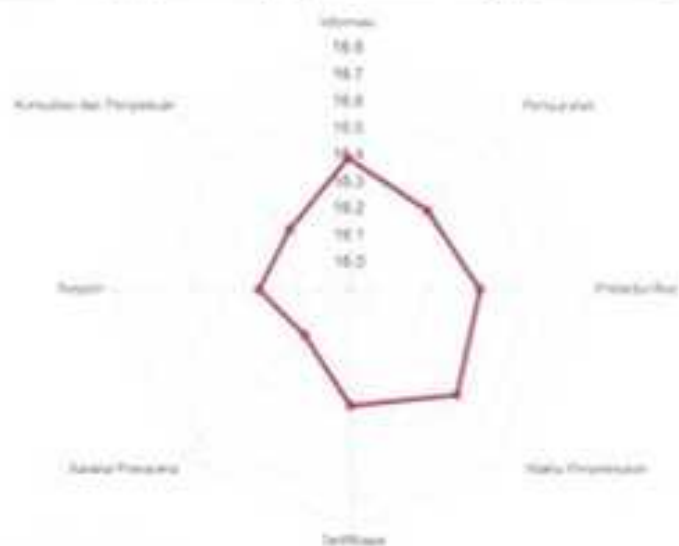
1. HASIL AGREGAT SURVEI SEPTEMBER 2023

Jumlah Responden : 85

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

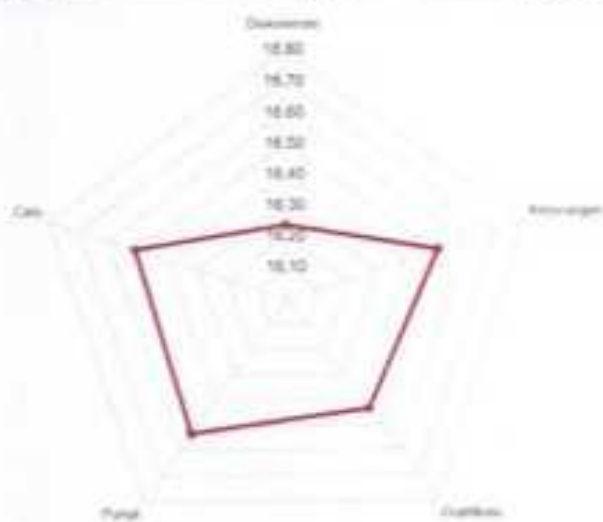
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.51	94.35	3.77	Sangat Baik
Pelayanan	16.42	93.82	3.75	Sangat Baik
Prosedur/Akur	16.51	94.35	3.77	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.60	94.88	3.80	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.45	94	3.76	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.20	92.59	3.70	Sangat Baik
Respon	16.33	93.29	3.73	Sangat Baik
IKM	16.42	93.80	3.75	Sangat Baik

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Konsultasi dan Pengaduan	16.30	93.12	3.72	Sangat Baik
IKM	16.42	93.89	3.75	Sangat Baik



III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.30	93.12	3.72	Sangat Baik
Kecurangan	16.64	95.06	3.80	Sangat Baik
Gratifikasi	16.54	94.53	3.78	Sangat Baik
Pungli	16.67	95.24	3.81	Sangat Baik
Calo	16.64	95.06	3.80	Sangat Baik
IPK	16.56	94.68	3.78	Sangat Baik

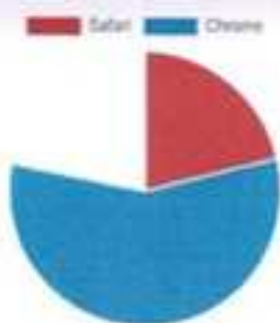


1. Penggunaan Perangkat



Samsung : 12
Android : 50
Apple iPhone : 23

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



Safari : 23
Chrome : 62

4. Penggunaan (Platform Operating System)



Android : 62
iOS : 23



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

OKTOBER 2023

UPBU KELAS I UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, mempercepat program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terstruktur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA (J/WATA)

BAMBANG HARTATO

197712171999031001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.dephub.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengujian dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kerediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

UPBU Kelas I Utama Juwata

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana/prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/medis online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleaskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/buk-buk saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atau pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Pertubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuisioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <http://dkm.depuk.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyarankan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)
 e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditetapkan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	343
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertamahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5999	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-86,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	86,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,07$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jala Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Oktober	3.61	35	3.62	3.59	3.66	3.66	3.55	3.69	3.61	3.50
Nilai Agregat		3.61	35	3.62	3.59	3.66	3.66	3.55	3.69	3.61	3.50

Pada pelaksanaan survei periode Oktober 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.61 dalam skala 4 atau 15.79 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Oktober 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Baik.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Oktober	3.79	35	3.79	3.79	3.81	3.79	3.78
Nilai Agregat		3.79	35	3.79	3.79	3.81	3.79	3.78

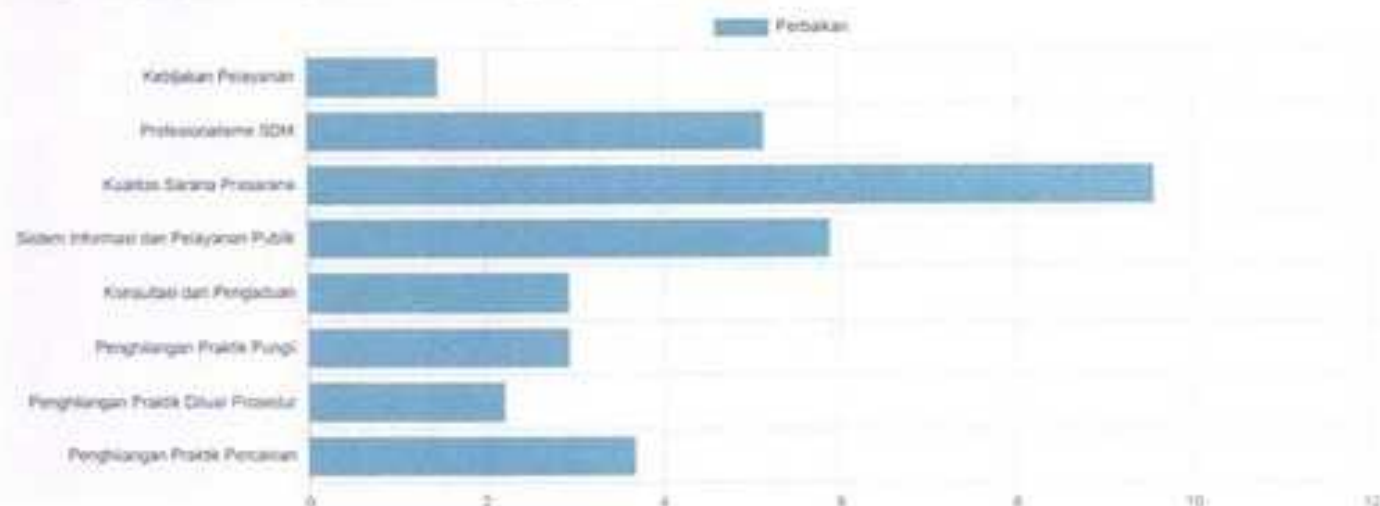
Pada pelaksanaan survei periode Oktober 2023, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.79 dalam skala 4 atau 16.60 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Utama Juwata telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Utama Juwata pada periode Oktober 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Utama Juwata tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Utama Juwata telah memenuhi syarat nilai minimal pengisian WBK.

3. Aspek Umpan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei JAS Case Survey Management System (CSMS), terdapat umpan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang siap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;

No	Indikator	Rekomendasi
		3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;
3	Prosedur/Abur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/wander pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan. 2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan; 3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhi Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menetapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percaloan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 09 Oktober 2023 Jam 09:45	Mariah	081350414383	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Eris masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
2	Minggu, 15 Oktober 2023 Jam 12:31	Nor Khalisah	085242291291	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Eris masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
3	Minggu, 15 Oktober 2023 Jam 12:34	FAISAL ARIF	081219677029	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Eris masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
4	Selasa, 03 Oktober 2023 Jam 09:26	Nadira Khairani	081311328394	Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
5	Selasa, 03 Oktober 2023 Jam 12:17	Janitra	-	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
6	Selasa, 03 Oktober 2023 Jam 12:20	Octika Erine	082247603908	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
7	Sabtu, 07 Oktober 2023 Jam 12:38	Yusuf Rijali Muchtar	081997090195	Pilot Drone	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
8	Selasa, 10 Oktober 2023 Jam 12:44	Destya Rahmawati	085251105993	Pegawai	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
9	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 09:20	Delviana	081355296102	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
10	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 11:56	Dea	081252658563	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
11	Minggu, 15 Oktober 2023 Jam 12:31	Bambang PS	085228221332	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
12	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 09:42	Bambang Yuliatyono	081347797797	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
13	Sabtu, 21 Oktober 2023 Jam 09:47	Diana Ariestini	081350420482	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
14	Sabtu, 21 Oktober 2023 Jam 09:50	Wafa	081261904429	pegawai	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
15	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 08:23	Mahmudatul Lailiyah	081331510998	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
16	Rabu, 25 Oktober 2023 Jam 10:53	M Nur Iskandar	0855380040698	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PIP4U)
17	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 08:33	Harminto	082334658357	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PIP4U)
18	Senin, 02 Oktober 2023 Jam 12:11	Indi	082142512501	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
19	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 09:10	Rizki Muhammad Arif	085865720559	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
20	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 09:52	Tiya Zainal	081187194417	Ibu RT	51-60 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
21	Selasa, 03 Oktober 2023 Jam 09:30	Fizi	082251155891	Perbankan	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
22	Selasa, 10 Oktober 2023 Jam 08:58	Harfas Al Mahdi	081915558900	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
23	Kamis, 12 Oktober 2023 Jam 10:48	Muhammad Iqbal	0895330889804	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
24	Rabu, 25 Oktober 2023 Jam 10:29	Zuama Maraya	081292140690	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
25	Selasa, 03 Oktober 2023 Jam 12:17	Kendex Niamata	081233726144	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Jumat, 06 Oktober 2023 Jam 12:54	Seber ramadhan	089691229462	Tni AL	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 09:10	Okda triandini	082235955819	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 09:14	Endang yuliaty b	082299781094	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Kamis, 12 Oktober 2023 Jam 09:52	Patricia Bohang	08115553477	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 11:56	Dian Windiani	085716292099	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 09:40	ahmad	082151532575	karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 09:51	Soni kurniawan	081238521665	Karyawan swasta				Tidak Memilih Jenis layanan
33	Jumat, 27 Oktober 2023 Jam 12:34	Pety Fitra Permata Sari	088801159320	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Srta 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Numar Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Ramat, 27 Oktober 2023 Jam 12.34	Paly Faria Permata Sari	8888011154320	PNIS	21-30 Tahun	Perempuan	Serata 1 (S1)	Tidak Menerima Jenis Layanan
25	Ramat, 27 Oktober 2023 Jam 12.35	Mariahi	881348435628	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Menerima Jenis Layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER 2023

Jumlah Responden : 38

B. REALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Profilkat
Informasi	17.85	89.27	3.82	Sangat Buruk
Pelayanan	15.76	89.71	3.59	Buruk
Prosedur/Akt	16	89.43	3.66	Sangat Buruk
Waktu Pelayanatan	14	89.43	3.66	Sangat Buruk
Terd/Temp	17.59	89.86	3.55	Buruk
Sarana Prasarana	16.17	92.29	3.69	Sangat Buruk
Biaya	15.76	89.14	3.81	Sangat Buruk
Konsultasi dan Pengaduan	15.33	87.27	3.50	Buruk
IKM	15.76	89.25	3.61	Sangat Buruk



B. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Profilkat
Diskriminasi	18.00	94.86	3.79	Sangat Buruk
Korupsi	18.00	94.86	3.79	Sangat Buruk
Gratifikasi	18.48	95.29	3.81	Sangat Buruk
Pungli	16.00	94.86	3.79	Sangat Buruk
Catib	18.33	94.43	3.78	Sangat Buruk
IPK	18.00	94.86	3.79	Sangat Buruk

2. Penggunaan Perangkat

Legend: Samsung (Red), Apple iPhone (Blue), Android (Yellow)

Samsung 1.8

Apple iPhone 1.8



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

DESEMBER 2023

UPBU KELAS 1 UTAMA JUWATA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara real time melalui aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terakur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA BADAN LAYANAN UMUM KANTOR UNIT
PENYELENGGARA BANDAR UDARA JUWATA

BAMBANG HARTATO

(97712171999031001)

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada sektor penegakan agraria dan tata ruang dan Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diwujudkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Pertahanan dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <http://akm.depukab.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengukuran suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terlaksanannya suatu proses (usaha pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengukuran dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

LUPRI Kelas 1 Utama Jawa

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/ Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang membutuhkan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun).]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, alamat, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengakibatkan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan biaya/prosedur, pengurangan denda, dll.]



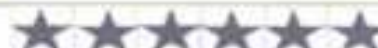
3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang fasilitas di luar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) di luar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamuflesikan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dll).]



5. Tidak ada peralihan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik peralihan (Pihak yang melakukan peralihan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini.

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
☐ Profesionalisme SDM
☐ Kualitas Sarana Prasarana
☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
☐ Konsultasi dan Pengaduan
☐ Penghilangan Praktik Pungli
☐ Penghilangan Praktik Dituar Prosedur
☐ Penghilangan Praktik Percaloan
☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara *real time* dengan memanfaatkan Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau handphone masing-masing pada laman web *e-survei* yang tersedia secara *real time* dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://ikm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, mensyaratkan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)
 N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)
 e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$n = 150 / (1 + (150 \times 0,05^2))$$

$$n = 109,99$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	187	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.

b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah

c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan scan barcode pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam aplikasi JAS Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Tertilai}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,6096	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Peryaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Desember	3,80	200	3,78	3,79	3,83	3,82	3,87	3,80	3,80	3,79
Nilai Agregat		3,80	200	3,78	3,79	3,83	3,82	3,82	3,80	3,80	3,79

Pada pelaksanaan survei periode **Desember 2023**, UPBU Kelas I Utama Juwata secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai **3,80** dalam skala 4 atau **16,64** dalam skala **17,50**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh **UPBU Kelas I Utama Juwata** telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) **UPBU Kelas I Utama Juwata** pada periode **Desember 2023**. Unsur Informasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Peryaratan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Respon memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori **Sangat Baik**.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Utama Juwata

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Utama Juwata

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Cain
1	Desember	3,84	200	3,84	3,81	3,85	3,84	3,84
Nilai Agregat		3,84	200	3,84	3,81	3,85	3,84	3,84

Pada pelaksanaan survei periode **Desember 2023**, **UPBU Kelas I Utama Juwata** secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai **3,84** dalam skala 4 atau **16,79** dalam skala **17,50**. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh **UPBU Kelas I Utama Juwata** telah memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) **UPBU Kelas I Utama Juwata** pada periode **Desember 2023**. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Kecurangan memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Pungli memperoleh kategori **Sangat Baik**, Unsur Cain memperoleh kategori **Sangat Baik**.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada **UPBU Kelas I Utama Juwata** tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja **UPBU Kelas I Utama Juwata** telah memenuhi syarat nilai minimal pengujian WRK.

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Peryaratan	1. Peryaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi peryaratan yang dimuat pada website atau pin media sosial lainnya dengan peryaratan yang ada di tempat layanan; 3. Peryaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi.
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Berupa media informasi prosedur yang mudah diakses masyarakat.

No	Indikator	Rekomendasi
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/disediakan selama mengoperipat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menyampaikan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah diindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait keadilan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan Imbalan uang/buang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
12	Pangutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.
13	Percalaan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percalaan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 04 Desember 2023 Jam 12:31	Rahman putrayani	085246438610	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
2	Senin, 04 Desember 2023 Jam 12:35	Gita riyanti	085247170030	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
3	Senin, 04 Desember 2023 Jam 12:40	Siti fatimah	082251050047	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
4	Senin, 04 Desember 2023 Jam 12:48	Ariyanto	081329251043	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
5	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 12:25	Onry permatasari	081334999349	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
6	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 09:56	Ariana norma ningsih	085250447394	Bidan	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
7	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 09:59	Nita Febiana	085386842817	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
8	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 10:03	Aprilia artha	082111419070	Pegawai	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
9	Minggu, 10 Desember 2023 Jam 09:41	Alan aditya	082253627533	Usaha accessories	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
10	Senin, 11 Desember 2023 Jam 08:19	Nurul hidayah	085338877760	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
11	Senin, 11 Desember 2023 Jam 08:22	Monisa	082253226990	Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
12	Senin, 11 Desember 2023 Jam 08:26	Nor Auliah Syahirah	+62 895-3988-46090	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
13	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 05:00	Eti tri entawati	082358258541	Iri	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
14	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 05:03	Wagiyanto	081291781455	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
15	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 05:08	Yoga Saputra	085270366997	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
16	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 05:11	Karina Annisa Putri	08984065501	Dokter	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
17	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 05:17	Indah W	08125873888	gns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
18	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:29	Komar	087788812245	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
19	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:38	Yoel Mallisa	082217656915	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
20	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 08:49	Muh ridho gunawan	08124497116	Guru	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
21	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 08:53	Wafii	082154923169	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
22	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 12:46	Zulkarnain	089653551172	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
23	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:21	Wildan Zaidan P	08983930045	Mekanik	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
24	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:27	bayu iskandar	082254649920	icryzwan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
25	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:21	Mega	082252510538	Guru non pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
26	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:22	Anugerah valentina	082296470832	Iri	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
27	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:28	arbania	+60182274325	rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
28	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:33	Arsen	085245830662	Wirawasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
29	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:35	Clara Sari Rano	081247824472	Pegawai	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
30	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:36	Andarias	081340590000	Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
31	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:41	Gunawan	+62 812-5663-5020	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
32	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:43	Yulianus	082233729452	Wirawasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
33	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:48	Lele	088876575576	Wirawasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
34	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:49	Rahma	0812345680903	Rmh	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan
35	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:50	Arif	0812345678901	Arif	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Izin masuk daerah terbatas dan daerah keamanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
42	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 09:37	Joy O F	08115360343	Pegawai BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
43	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 09:46	Hadi santoso	081280707829	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
44	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 12:39	Denay erda borneo frascya	08125010991	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
45	Rabu, 06 Desember 2023 Jam 12:53	Andi ilmah	082260700909	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
46	Rabu, 06 Desember 2023 Jam 13:01	Jewarningsih	+6591326026	Wirawasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
47	Kamis, 07 Desember 2023 Jam 12:21	Glad Timothy Maruli Hasibuan	082111977701	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
48	Kamis, 07 Desember 2023 Jam 12:22	Yahya	0852402222384	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
49	Kamis, 07 Desember 2023 Jam 12:30	Chaeonisa	081382658559	Karyawati Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
50	Kamis, 07 Desember 2023 Jam 12:36	Rizky Isyrah	081350059978	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
51	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 08:44	AISYAH PUSPA DEWI	081346483766	Staf administrasi	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
52	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 12:36	Nany maria	081515283696	Penerjemah	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
53	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 12:19	Della Finanda	082176535927	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
54	Minggu, 10 Desember 2023 Jam 09:37	David Siringih	081911990944	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
55	Minggu, 10 Desember 2023 Jam 12:28	Devi Natarya	08229355087	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
56	Minggu, 10 Desember 2023 Jam 12:41	Rhosus	085270779108	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
57	Senin, 11 Desember 2023 Jam 09:08	Rini Anggraeni	085248388112	Bidan	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
58	Senin, 11 Desember 2023 Jam 09:27	Sutriani	08115389401	Asn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
59	Senin, 11 Desember 2023 Jam 09:35	A rifki fadilah halim	085647961777	Buruh sawit	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
60	Senin, 11 Desember 2023 Jam 09:39	Weni Noviana	082254111256	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
61	Senin, 11 Desember 2023 Jam 09:43	Fajar Aswiflyama	08561390600	Karyawan BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
62	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:06	Nursaviri	087851393077	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
63	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:12	Theresia Bora	081212164489	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
64	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:57	Sella ifana	081250761692	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
65	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 09:03	Mukhairina Tasha	082159811300	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
66	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 11:54	Sulung satya hapraba	081356835599	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
67	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 11:59	Nur Fadhlil Islamy	085246076964	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
68	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 12:28	AHDI NAPARIN	085266011000	Perminyakan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
69	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:25	Eva Maryani	08980071321	Karyawan honorir	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
70	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:27	Karina Sari	0818832145	Engineer	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
71	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:29	Bayu dharma yoga	081384147473	Pegawai pemerintah	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
72	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:32	Melinda Puspitasari	081283997197	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
73	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:40	saudah ayu sani	085656294450	It	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
74	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:42	Waliyurn Heriman	081253714009	Wirawasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
75	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:46	Fitri yanti	081211215059	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
76	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 12:32	Deri Marzuki	081218508390	asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
77	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:15	Moses	082154012677	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
78	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:26	Ridho Luthur Pambudi	081296047297	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
79	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:28	Mamsur	085298445906	Guru	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
80	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 08:30	Yusuf	081211215059	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
87	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 09:39	Doni	08118842076	Pegawai	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
88	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:24	Ade sumantri	08561563867	Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
89	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:36	Asnawiah	082251899233	Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
90	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:47	Mustaqim Hariyadi	082252827190	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
91	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:54	Rapenata tamba	081348992878	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
92	Senin, 18 Desember 2023 Jam 09:34	RISNAVATI S M	082293153263	POUR	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
93	Senin, 18 Desember 2023 Jam 09:44	Ruani	081379901974	pro	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
94	Senin, 18 Desember 2023 Jam 10:08	Cici Tri Yulita	081257403775	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
95	Senin, 18 Desember 2023 Jam 10:16	Arsal marini	085348915779	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
96	Senin, 18 Desember 2023 Jam 10:33	Edi bramanto	081271613283	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
97	Senin, 18 Desember 2023 Jam 12:41	Rendi Aulia Putuma	08128502442	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
98	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:10	Reynaldi deivian	081939872856	PT. Multi Usaha Tambang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
99	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:28	Ayub Eko Santoso	081258359429	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
100	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:35	Rita	085151337618	IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
101	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:43	Abdis Sallam Fajri	083181663610	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
102	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:44	Gisty Restu Widyajati	+6281808848278	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
103	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:44	Armi	082223777914	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
104	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:49	Desaita Ameliawati	081225678818	Pro	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
105	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:42	Resto	0000000000000000	Risiko	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan bandar udara di luar jam operasi bandar udara
106	Senin, 04 Desember 2023 Jam 13:54	Idayanti Nisanga	085250105329	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan bandar udara alternative
107	Minggu, 10 Desember 2023 Jam 09:40	Risma Nurfalah	081234309952	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa penggunaan bandar udara alternative
108	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 12:36	Rita Ariyati	081290156860	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
109	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:10	Andy Setuwan Anwar	08112250041	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
110	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:01	Muhammad Maider	085246457872	Inspector	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
111	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:10	Andes Michael Steven Sianipar	082370146771	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
112	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:33	Asmi	082113677113	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
113	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:50	Andi Yusril	082221858154	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
114	Senin, 18 Desember 2023 Jam 12:27	Denny Efander	081349583793	Supervisor	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
115	Senin, 18 Desember 2023 Jam 12:35	Dinda Aisyah	082252170279	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian Garbarata
116	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 09:38	Tamara	0818118768	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
117	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 08:40	Eko irawan sudarmaji	082292917650	Dokter	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
118	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 08:42	Leonardo D. S	+6285345826513	Sales Engineering	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
119	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 08:43	Winda Restnadi Andi	085318682102	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
120	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 12:36	Jumiar Ariani	08111155507	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
121	Minggu, 10 Desember 2023 Jam 12:41	Yeni Suryati	081297818981	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
122	Minggu, 10 Desember 2023 Jam	Dewi Harjayanti	081217678091	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
129	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 12:10	Haris Prayudi	081210717212	Wirawasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
130	Jumat, 01 Desember 2023 Jam 12:42	Nur Sayidah Rifqoh	081312512637	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
131	Jumat, 01 Desember 2023 Jam 12:50	Iriswati	08114447126	Dokter	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
132	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 12:15	Nada	081224819661	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
133	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 12:16	Utung Saepuloh	089664720741	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
134	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 12:17	Heri Seliadi	085210868634	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
135	Sabtu, 09 Desember 2023 Jam 12:20	Yuni	085331688204	buruh harian lepas	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
136	Senin, 11 Desember 2023 Jam 08:29	RINA KANTI LESTARI	081358323671	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
137	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:03	Suryana Ningal	081245118237	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
138	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:20	Serly Tangke Langi	082399631026	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
139	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 09:00	Sadat Ihsni	085225671515	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
140	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 09:10	Herdiman	082151446163	Pelayaran	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
141	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 11:54	Indra Dwi Setiawan	085347808588	Perawat	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
142	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:07	Andi Ahmad Zafwan	081351348717	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
143	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:15	ANDITA RADISTY	081352960733	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
144	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 12:22	Sandra Dewi Subernan	081918182633	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
145	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 12:28	Andrik Eko Wicaksono	081350447256	Aun	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
146	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:17	Eko purwanto	08115305778	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
147	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:32	Dony Bona Venz	081486004252	Security	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
148	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:40	Adib Suryawan	081210016860	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
149	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:45	Muhamad Ravi Hamdani	082333281551	Aparatur Sipil Negara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
150	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 08:54	Pejo	0812765489	Pedagang ayam	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
151	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 08:21	Dede Yusuf	082269001721	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan
152	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 09:33	Pindia Siampul	082255678959	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
153	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 12:36	Normayanti	08115926261	PTT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
154	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 12:38	Aurandi	085346638861	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
155	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 12:56	Suryati	081345752371	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
156	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 12:29	Iip rohimah	083847680351	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
157	Minggu, 10 Desember 2023 Jam 12:38	Azwir	085162352297	Apoteker	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
158	Senin, 11 Desember 2023 Jam 08:14	Amir Shah	+60198073779	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
159	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 09:28	Toni	085241076440	Tidak ada	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
160	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 11:49	Nor hasanah	081347187770	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
161	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 12:00	Ranggania Prasadani	081294649223	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
162	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 12:03	Sarah Nadhila Rahma	087755532010	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
163	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 12:33	Yudhi P.	082360136161	Kary. Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
164	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:11	Muhammad Firdaus	082293616399	Guru	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
165	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 07:51	Nancy	0813494141	Wirawasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
166	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 08:00	Anas	085351369773	Hir	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
167	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 08:00	Andika	085258569505	Pelaut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
174	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:01	Adwitya Rezky Septiya	085255838830	Guru	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
175	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:05	Tri Wahyu Ningal	082188152804	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
176	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 08:31	Asih apeliyanti	08115428042	Cleaning service	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
177	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:29	Ristyio Weko Wiamono	081390034347	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
178	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:35	ANDRIADI S	0895618339056	Admin	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
179	Jumat, 15 Desember 2023 Jam 12:39	Tri Erwanto	085156203414	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
180	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 08:46	Dhuha Khoiri	081254556656	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
181	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 08:51	Andi nurhaini	081349676277	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
182	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 08:55	Satriyani	0853257474142	Staf guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
183	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 09:01	Yunita yumas	082296881643	Honorir	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
184	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 09:04	Herman	0811 913 7010	Freelance	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
185	Sabtu, 16 Desember 2023 Jam 09:08	Sholah	081345763433	Pns	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
186	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 08:30	Jonadi	081588851655	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
187	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:30	abin	08112321588	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
188	Minggu, 17 Desember 2023 Jam 12:45	Andi muhammad arifah	08524601788	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
189	Senin, 18 Desember 2023 Jam 09:45	Santa Mario Sihombing	081250196449	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
190	Senin, 18 Desember 2023 Jam 12:33	Irfan Fadlurrahman	081212427768	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
191	Senin, 18 Desember 2023 Jam 12:35	Annias fadhilla auma	081314663740	Pendidikan jenjang smp	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
192	Senin, 18 Desember 2023 Jam 12:37	Nor Hedayanti	08125897222	Dokter	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
193	Senin, 18 Desember 2023 Jam 12:37	Farrel Razaan	082219222289	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
194	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 08:33	Guntur	081258078129	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
195	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:29	herman	082349740633	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
196	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:32	Nova Lin hangaran	085342729250	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
197	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:32	Mega Putri Ramu	082195337104	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
198	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:33	Ruslanto	00000000000000	Sales	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
199	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:35	Eazin pagirik	081247294176	Iri	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
200	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 08:41	joni	085246632632	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

I. HASIL AGREGAT SURVEI DESEMBER 2023

Jumlah Responden : 200

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.53	94.45	3.78	Sangat Baik
Penyerahan	16.59	94.83	3.79	Sangat Baik
Prosedur Alur	16.74	95.65	3.83	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.71	95.50	3.82	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.71	95.50	3.82	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.62	94.98	3.80	Sangat Baik
Respon	16.63	95.05	3.80	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.58	94.75	3.79	Sangat Baik
IKM	16.64	95.09	3.80	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Profilkat
Diskriminasi	16.78	95.33	3.84	Sangat Baik
Kecurangan	16.67	95.28	3.81	Sangat Baik
Gratifikasi	16.86	96.33	3.85	Sangat Baik
Pungli	16.82	96.10	3.84	Sangat Baik
Calo	16.82	96.10	3.84	Sangat Baik
IPK	16.79	95.94	3.84	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Samsung : 21
 Apple iPhone : 49
 Android : 130

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

Firefox : 1
 Opera : 1
 Chrome : 149
 Safari : 43
 Mozilla : 1